CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

CIMM • NUMÉRO 106 • 1re SESSION • 42e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 24 avril 2018

Président

M. Robert Oliphant

Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration

Le mardi 24 avril 2018

● (1105)

[*Traduction*]

Le président (M. Robert Oliphant (Don Valley-Ouest, Lib.)): Bonjour. Je déclare ouverte cette 106e séance du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. Nous poursuivons aujourd'hui notre étude des processus de nomination, de formation et de traitement des plaintes de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Je veux tout d'abord remercier Mme Jacobs de s'être rendue disponible et de comparaître de nouveau devant le Comité.

Malheureusement, vos collègues qui ont comparu avec vous la dernière fois n'ont pas pu se libérer, mais nous sommes heureux que vous soyez ici pour répondre à nos questions.

Au cours de la première heure, je céderai d'abord la parole à Mme Warner, qui fera une déclaration préliminaire en sa qualité de vice-présidente exécutive nationale du Syndicat de l'emploi et de l'immigration du Canada.

Merci d'avoir accepté notre invitation à comparaître devant le Comité. Nous en sommes très heureux. Vous disposerez du temps voulu pour faire vos exposés, après quoi nous passerons aux membres du Comité, qui auront des questions pour vous deux au cours de la première heure de la réunion. C'est à vous, madame Warner.

Mme Crystal Warner (vice-présidente exécutive nationale, Syndicat de l'emploi et de l'immigration Canada): Merci.

Je remercie le Comité de m'avoir invitée.

En tant que représentante élue à l'échelle nationale, parlant au nom de la majorité des employés syndiqués de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, je suis heureuse de pouvoir m'adresser au Comité. Nous exprimons souvent, au sein du mouvement syndical, notre frustration devant le peu de consultation dont nous, pourtant représentants élus des travailleurs, faisons l'objet. J'incite donc le Comité à poursuivre son travail auprès de notre syndicat après la réunion d'aujourd'hui.

J'ai travaillé pendant 10 ans à la CISR, à Vancouver, dans divers postes et divisions en tant que membre du personnel de soutien au greffe. Je suis aussi la fille de demandeurs d'asile chiliens, et cette circonstance familiale m'a incitée à faire carrière dans le travail auprès des demandeurs d'asile et au service des Canadiens.

Le SEIC est une composante de l'Alliance de la fonction publique du Canada qui compte plus de 18 000 adhérents, dont la grande majorité des employés syndiqués de la CISR, d'IRCC et de Service Canada. L'an dernier, j'ai été élue vice-présidente exécutive nationale du SEIC, poste à temps plein à titre dont la charge consiste à superviser les activités de représentation et les relations de travail. Nous représentons les décideurs PM-6 des sections de la protection des réfugiés et de l'immigration à la CISR.

On m'a demandé d'exprimer devant le Comité le point de vue des syndicats sur le processus de nomination des membres, de leur formation et de la façon dont l'administration traite les plaintes concernant leur conduite. Nos décideurs PM-6 à la SPR n'ayant pas le droit de s'exprimer publiquement, c'est à moi, leur représentante élue, de le faire à leur place.

Au cours de la dernière semaine, en fait depuis les dernières années, j'ai passé de nombreuses heures à parler avec nos décideurs PM-6 de la CISR. Ils se rendent au travail jour après jour, où ils ont à composer avec les pressions liées aux prises de décisions, au manque de soutien accordé par l'administration à leurs décisions et à l'insuffisance du mentorat. Depuis deux ans, pour la grande majorité d'entre eux, leur travail n'a même pas été correctement rémunéré, gracieuseté du système de paie Phénix.

Cela étant dit, il est quelque peu frustrant de constater que la première fois que notre syndicat est invité à participer à une rencontre comme celle-ci, c'est pour discuter des préoccupations concernant le processus de plaintes plutôt que de la façon de mieux servir les travailleurs à la CISR.

Je débuterai par le processus de nomination des décideurs. Le 15 décembre 2012, les décideurs de la SPR ont adhéré au SEIC. Nous avons constaté presque aussitôt qu'il y avait des problèmes qui nécessitaient notre attention. Lorsque les décideurs sont devenus des travailleurs du secteur public, ils étaient et continuent d'être considérablement moins bien rémunérés que leurs homologues nommés par décret, soit environ 20 000 $ de moins par année. Ils nous ont fait savoir, et continuent de le faire, qu'ils sont découragés de réclamer les heures supplémentaires nécessaires pour remplir leur mandat.

Nous savons que nos membres accordent à la CISR d'innombrables heures de travail non rémunéré. En outre, j'ai entendu le Comité discuter du recrutement et des nominations des décideurs, tant ceux nommés par le gouverneur en conseil que ceux du secteur public. Le SEIC croit foncièrement que tous les décideurs de la CISR devraient être des travailleurs du secteur public. Les décideurs nommés par le gouverneur en conseil vivent dans la crainte de ne pas être reconduits dans leurs fonctions. L'instabilité du processus de nomination et l'insécurité des postes eux-mêmes ont pour effet d'attirer un petit nombre de candidats, souvent des gens privilégiés et ayant des antécédents similaires.

De plus, à une époque où le travail précaire est en hausse, les candidats qualifiés cherchent un emploi permanent. Nous croyons que les nouvelles nominations pour les décideurs devraient être des nominations pour une période indéterminée, et non des nominations pour une période déterminée, afin d'attirer des candidats plus qualifiés. Ces nominations devraient être fondées sur le mérite et l'expérience. Il ne devrait pas y avoir de place pour que joue l'influence politique dans le processus de nomination des décideurs.

Cela étant dit, nous sommes d'accord avec bon nombre des observations que nous avons entendues au Comité. Les décideurs de la Commission devraient refléter les communautés des personnes qui comparaissent devant elle, de sorte que l'équité en matière de dotation pour les personnes LGBTQ, les personnes handicapées et les personnes des minorités visibles devrait être non seulement encouragée, mais obligatoire.

Notre syndicat serait heureux d'être consulté en vue de l'élaboration d'une politique sur l'équité en matière de dotation.

Pour ce qui est de la formation des décideurs, j'ai entendu d'autres témoins parler d'un manque apparent de sensibilité dans d'autres activités de formation offertes. J'ai parlé à des décideurs de partout au Canada et, d'après ma propre expérience de travail au sein de la Commission, je suis convaincue que la formation offerte est, en fait, amplement suffisante.

Je soumets d'autres questions apparentées à votre examen, notamment la nécessité d'un soutien supplémentaire. Nos membres ont soulevé la question du manque de mentorat et des pressions pour atteindre des objectifs irréalistes dans la prise de décisions. De plus, depuis 2012, nos décideurs sont forcés de perdre du temps à essayer de trouver des façons de faire des entrées administratives dans la base de données électronique, et ils manquent de soutien de la part du personnel du greffe pour la préparation des dossiers en vue des audiences.

En 2012, des postes d'agent de tribunal ont été abolis. Les titulaires de ces postes servaient à préparer le travail des décideurs. Maintenant qu'ils n'ont plus accès à ce soutien, d'autres tâches administratives se sont ajoutées à leur charge de travail, déjà trop lourde.

L'arriéré actuel de la CISR tient à deux raisons, soit le nombre de passages irréguliers à la frontière et le manque de ressources dont souffre la Commission depuis des années. Le gouvernement accorde maintenant plus de ressources afin de mieux respecter les délais prévus par la loi. Cela étant dit, il est malheureux que le financement ne soit accordé que pour deux ans, alors qu'il devrait être plus permanent.

Nous croyons que, faute d'apporter des changements importants aux mesures de soutien mises en place pour nos décideurs, des décisions de qualité commenceront à céder le pas devant l'impératif de la quantité dans le but d'éliminer les arriérés. En tant que militante syndicale, je suis préoccupée par les pressions exercées sur nos membres pour qu'ils prennent des décisions, mais en tant que Canadienne, je m'inquiète de l'intégrité des décisions expéditives. Nous sommes également préoccupés par le nombre d'examens sur dossier, sans cesse en hausse afin d'accroître le nombre de décisions rendues. Cela nuit à la crédibilité du processus décisionnel et supprime quelque peu l'aspect humanitaire du processus d'octroi du droit d'asile.

En ce qui concerne la façon dont l'administration traite les plaintes concernant la conduite des décideurs, j'aimerais dire que, comme beaucoup d'entre vous et beaucoup de vos témoins, notre syndicat avait des préoccupations au sujet de l'ancienne administration des plaintes. Cela étant dit, compte tenu du nombre de décideurs et du volume de décisions qu'ils doivent rendre, je suis encouragée par le fait que, à ma connaissance, il n'y a actuellement que deux plaintes en instance devant la Commission. Par conséquent, même s'il est peut-être souhaitable de condamner une ou deux personnes coupables d'actes répréhensibles, il est malheureux qu'on ne reconnaisse pas le travail colossal que la Commission accomplit, alors même qu'elle subit des pressions indues. Il y a un nouveau processus d'enquête à la CISR et, à notre avis, nous devrions laisser ce nouveau processus faire ses preuves avant de le condamner ou de tenter de le réinventer. C'est le rôle de la direction de gérer, et tout processus externe politiserait, à notre avis, ce qui demeure un processus de gestion.

Je vous inviterai également à tenir compte des répercussions d'un examen externe et public des plaintes déposées contre la conduite des décideurs. Nous craignons vraiment qu'on abuse d'un système externe pour discréditer un décideur de la Commission ou la Commission elle-même. Du point de vue syndical, nous craignons que notre droit de représentation soit limité ou amoindri. Nous pourrions même soutenir que nos membres sont soumis à un processus qui outrepasse la convention collective. Il s'agirait d'un processus de plainte abusif qui exercerait des pressions supplémentaires et indues sur nos PM-6, ce qui soulève des questions d'équité. Nous croyons que cela ne servirait qu'à politiser le processus de plaintes et à donner l'occasion de calomnier les décideurs dans la presse. Nos membres ont droit au respect de la vie privée et à l'application régulière de la loi.

À la fin de 2018, la CISR entreprendra une vérification indépendante de la nouvelle politique sur les plaintes. Notre syndicat s'est engagé à travailler avec l'employeur sur cette politique, et il serait malheureux que ce processus avorte. Pourquoi choisir maintenant de créer tout un processus distinct alors que nous en avons un? Je vous suggère humblement de réaffecter ces ressources à la réparation du système Phénix.

Je vous remercie de votre attention.

● (1110)

Le président: Merci.

Nous débuterons la période de questions avec Mme Alleslev, pour sept minutes.

Mme Leona Alleslev (Aurora—Oak Ridges—Richmond Hill, Lib.): Merci beaucoup.

J'aimerais commencer par une question à Mme Jacobs.

Dans votre témoignage précédent au sujet du code de conduite, vous nous avez donné quelques idées sur l'importance d'un tel code et vous avez souligné certains des problèmes liés à sa mise en œuvre. Pourriez-vous nous donner un peu plus de détails et nous rappeler certains des éléments clés que vous nous avez présentés lors de votre dernier témoignage?

Mme Laverne Jacobs (professeure agrégée et directrice des études supérieures, Faculté de droit, University of Windsor, à titre personnel): Les codes de conduite sont relativement nouveaux dans ce monde de droit administratif. C'est en partie la raison pour laquelle ils ont suscité quelques inquiétudes. Une autre chose, c'est qu'ils ont été mis en oeuvre... Par exemple, en Ontario, il y a une loi qui exige la mise en oeuvre de codes de conduite, mais il n'y a pas d'orientation quant à ce qui devrait y être inclus et il n'y a pas non plus d'orientation sur le processus de plaintes s'y rapportant. En fait, si vous regardez les codes de conduite qui existent dans l'ensemble du pays, il y en a très peu qui comportent un véritable processus de plaintes. En un sens, il faut féliciter la CISR d'avoir entrepris d'ouvrir un nouveau domaine de traitement des plaintes. La seule exception, assez importante, se trouve au Québec, où il y a un tribunal administratif qui existe depuis une vingtaine d'années, avec un processus assez complexe. Il pourrait servir de modèle.

Ce que j'ai dit au sujet des pratiques exemplaires, c'est qu'il nous faut un comité d'enquête et que le processus idéal serait dirigé par un décideur indépendant, donc pas le président, mais quelqu'un d'autre. La raison pour laquelle j'ai dit cela est double. Premièrement, le fait d'avoir un président indépendant évite le genre de problèmes que nous voyons à la CISR. La CISR n'est qu'un microcosme de ce qui va se passer, c'est-à-dire que le public pense généralement que le président d'un tribunal essaie de protéger le tribunal. Nous pouvons éviter cette perception en assurant l'indépendance du décideur ultime. L'autre chose, c'est que nous devons empêcher les présidents d'influencer de quelque façon le décideur lui-même. Cette exigence procède d'une longue jurisprudence en droit administratif, où l'on considère qu'il y a violation de l'indépendance d'un décideur lorsque le président ou quiconque exerce une influence indue sur les décisions prises.

Mme Leona Alleslev: Madame Warner, vous avez dit que vous n'étiez pas à l'aise avec une instance d'examen externe. Pourriez-vous nous dire pourquoi et, en même temps, nous donner une idée du rôle de soutien de ses membres exercé par le syndicat quand il y a plainte?

Mme Crystal Warner: Comme je l'ai mentionné, nous craignons qu'un comité externe ouvre la porte à des abus. Les gens commenceraient à recourir à ce processus afin de choisir des membres pour différents dossiers. Plus important encore, nos membres ont droit à l'application régulière de la loi et à la protection de leur vie privée.

De plus, dans le cadre du processus actuel, nous avons consulté la CISR. Nous avons tenu une réunion syndicale-patronale nationale la semaine dernière au cours de laquelle nous avons discuté du rôle que joue le syndicat dans le processus interne. C'est une discussion qui se poursuit, mais nous veillons à bien représenter nos membres et, comme le processus est interne à la CISR, nous sommes en mesure de collaborer avec l'employeur et de nous assurer que nos membres bénéficient de l'application régulière de la loi à laquelle ils ont droit en vertu de leur convention collective.

● (1115)

Mme Leona Alleslev: Pourquoi vous serait-il interdit de représenter vos membres s'il y avait un comité externe?

À votre avis, l'application régulière de la loi serait-elle compromise par un comité indépendant?

Mme Crystal Warner: Nous craignons que notre droit de représentation soit diminué, parce que nous ne savons pas à quoi ressemble ce processus externe. Nous avons entendu quelques propositions ici, mais, pour le moment et faute d'avoir une idée plus claire de ce à quoi ce processus ressemblerait, nous lançons des signaux d'alarme.

Mme Leona Alleslev: Ce n'est peut-être pas nécessairement la nature externe ou indépendante du processus, mais ce serait la structure du processus, quelle qu'elle soit?

Mme Crystal Warner: Cela en fait partie, mais c'est aussi le fait que ce processus ne relèverait pas du conseil. Pourquoi priverait-on l'employeur de son droit de gestion? Le président de la CISR, sans doute plus que quiconque, a un intérêt direct dans les valeurs et l'éthique de ses décideurs. Je ne comprends pas pourquoi on retirerait ce droit de gestion à la Commission.

Mme Leona Alleslev: Madame Jacobs, cela aurait-il une incidence sur le droit de la direction et le droit à l'application régulière de la loi des membres concernés?

Mme Laverne Jacobs: Je pense que c'est une situation très inhabituelle, parce que nous avons des décideurs qui font partie de la fonction publique. Ce n'est pas normalement le cas. Ordinairement, ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil ou par décret.

Pour ce qui est du processus, c'est difficile à dire parce que je n'ai pas d'exemple. Je ne pense pas qu'il faille nécessairement exclure l'application régulière de la loi. Je pense qu'il est juste de dire que c'est une question de façonner ce processus. S'il y a alors un besoin ou une raison pour la participation du syndicat, le syndicat devrait y participer.

Encore une fois, je tiens à souligner à quel point ce scénario est inhabituel, tout simplement parce que nous ne voyons pas ordinairement des décideurs qui soient fonctionnaires.

Mme Leona Alleslev: À votre avis, devrait-il y avoir deux processus distincts, l'un pour traiter avec les syndiqués et l'autre pour traiter avec les non-syndiqués?

Mme Laverne Jacobs: Il faudrait que j'y réfléchisse un peu plus longuement. Tout ce que je peux dire pour l'instant, c'est que, sans avoir examiné tous les détails, je pense qu'il s'agit de tenir compte des facteurs problématiques pour déterminer si le processus pourrait être conçu de façon à y répondre.

Mme Leona Alleslev: Madame Warner, pourriez-vous proposer deux processus différents, fondés sur les deux structures d'emploi?

Mme Crystal Warner: Il faudrait que j'y réfléchisse aussi. À ma connaissance, nous recevons en moyenne deux plaintes fondées par année. Je ne comprends pas très bien pourquoi nous accordons autant d'attention à cette question.

Mme Leona Alleslev: Combien y a-t-il d'enquêtes? Vous dites que deux sont fondées. Notre comité a appris que la plupart des plaintes proviennent de fonctionnaires.

Mme Crystal Warner: Je n'ai pas ces chiffres sous les yeux.

Mme Leona Alleslev: Pourriez-vous nous donner une idée de l'éventail des conséquences disciplinaires pour vos membres dans ce scénario?

Mme Crystal Warner: Comme pour tout le reste, notre convention collective prévoit des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les employeurs ont le droit de gérer le rendement, et nous nous attendons à ce qu'ils respectent le processus établi dans la convention collective.

Nous sommes là pour défendre nos membres et nous assurer que l'employeur s'en tient à l'application régulière de la loi.

Le président: Merci beaucoup.

Mme Leona Alleslev: Merci beaucoup.

Le président: Monsieur Maguire, c'est à vous.

M. Larry Maguire (Brandon—Souris, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci également de votre témoignage, madame Warner.

Ma collègue parlait du processus d'embauche à deux volets que nous avons. Pouvez-vous expliquer, aux fins du compte rendu, les différences que vous constatez dans ces deux volets et les raisons qui les expliquent?

Mme Crystal Warner: Étant donné que les décideurs du groupe PM-06 sont des travailleurs du secteur public, surtout lorsqu'ils ont la possibilité de poser leur candidature à un poste permanent, nous estimons que cela élargit le nombre de candidats à ces postes, alors que dans le cas du groupe des décideurs nommés par le gouverneur en conseil, c'est un processus politique, comme je l'ai mentionné. Il s'agit souvent de personnes ayant des antécédents qui les privilégient. Nous aimerions vraiment que la Commission reflète davantage les demandeurs qui comparaissent devant elle. À notre avis, le processus de nomination par la fonction publique est juste et transparent.

● (1120)

M. Larry Maguire: Pourriez-vous expliquer la différence entre les examens que vous auriez à réussir pour entrer à la CISR et ceux pour occuper des postes semblables dans d'autres ministères?

Mme Crystal Warner: Non. Je pense qu'il faudrait poser la question à l'employeur.

M. Larry Maguire: D'accord.

Les candidats nommés à la CISR par le gouverneur en conseil le sont pour trois ans. Selon votre expérience, quelle est la conséquence de la durée du mandat? Je crois que c'est trois ans. Pouvez-vous nous expliquer comment cette limite du mandat pourrait influer sur l'indépendance des décideurs?

Mme Crystal Warner: Absolument. J'ai travaillé à Vancouver, sans doute la ville la plus chère du Canada. Vous essayez de nommer des gens qui ont des familles, qui ont des hypothèques astronomiques à payer dans des villes comme Vancouver, et vous essayez de trouver une personne prête à courir le risque d'accepter un mandat d'un an ou de deux ou trois ans. Le fait de se demander s'ils seront reconduits dans leurs fonctions ou non et les discussions entourant cette éventualité génèrent du stress chez ces gens — je peux constater ce stress. Nous ajoutons donc une tension incroyable aux décideurs qui sont déjà aux prises avec un travail exigeant et de nature sensible.

C'est un processus incroyablement politisé. J'y ai travaillé pendant une décennie et, au fil des ans, je voyais des décideurs, des personnes nommées par le gouverneur en conseil, aller et venir, selon les caprices du gouvernement. Cela n'assurait pas la stabilité de la procédure.

M. Larry Maguire: À votre avis, quelles sont les caractéristiques essentielles d'un bon commissaire?

Mme Crystal Warner: Eh bien, j'ai entendu le Comité discuter beaucoup de l'importance de détenir ou non une formation juridique. Je dirais que ce n'est pas une exigence nécessaire. Il est possible d'acquérir une bonne connaissance de la loi et de tout le reste. Nous voulons simplement des candidats qualifiés, des candidats qui sont capables de faire le travail et qui seront empathiques envers les demandeurs qui se présenteront devant eux. Cela ne veut pas forcément dire qu'il faut détenir une formation en droit.

M. Larry Maguire: Merci. Vous avez répondu à la question suivante que j'allais vous poser, à savoir s'ils ont besoin de cette formation. Dans quelle mesure ces membres devraient-ils connaître le droit de l'immigration et du statut de réfugié lorsqu'ils sont nommés à la commission?

Mme Crystal Warner: Je pense que je me préoccuperais davantage de leur capacité de jugement, parce que je crois que les autres choses peuvent être apprises.

M. Larry Maguire: Madame Jacobs, pourriez-vous me dire ce que vous en pensez?

Mme Laverne Jacobs: Bien sûr. Tout d'abord, la procédure de nomination par le gouverneur en conseil et le commissariat à l'information a commencé par le passé pour garantir notamment qu'il n'y aurait pas d'opinions bien ancrées au fil du temps. Lorsque nous avons un mandat de trois ou cinq ans, nous avons peut-être l'occasion de présenter une nouvelle perspective — pas seulement celle des partis politiques — car je pense que le but visé est plutôt de présenter les positions du grand public. Il est possible de refléter la façon dont les normes changent au fil du temps.

Je m'inquiète des nominations publiques faites par le secteur public simplement parce qu'il est possible que des opinions bien ancrées ne se renouvellent pas au fil du temps, comme ce pourrait être le cas avec le processus de nomination.

Je dirais également que même si l'on peut certainement apprendre le contenu de la loi, je pense qu'il est justifié de compter sur des membres qui ont une certaine expertise dans le domaine. Cela pourrait aussi varier, n'est-ce pas? Par exemple, nous avons accumulé actuellement des retards incroyables. Il serait utile de faire appel à des personnes possédant une grande expertise. Peut-être qu'à d'autres moments, lorsqu'il y aura moins de retards, nous pourrions avoir des gens qui s'adaptent et qui connaissent la loi de façon plus générale. Je pense que les nominations effectuées par le gouverneur en conseil et par le commissariat à l'information préservent cette indépendance, une indépendance plus complète de la personne.

M. Larry Maguire: Nous avons entendu plusieurs témoins au sujet de plaintes déposées contre des députés pour inconduite pendant les audiences.

Madame Warner, j'aimerais savoir dans quelle mesure le syndicat a participé à ce processus de plaintes et quel soutien le syndicat a apporté à ses membres.

● (1125)

Mme Crystal Warner: Vous comprendrez que je suis en position de confiance avec mes membres. Je ne suis par conséquent pas en mesure de commenter une situation particulière. Je dirai que notre syndicat s'assure toujours de défendre vigoureusement les droits de ses membres, mais je ne suis pas en mesure de commenter les situations particulières.

M. Larry Maguire: Ma question ne porte pas sur une situation précise. Je pense au type de formation. Quel type de formation ou d'aide le syndicat offre-t-il à ses membres en ce qui concerne la conduite à adopter dans l'exercice de leurs fonctions?

Mme Crystal Warner: Cela nous ramène à nos échanges continus avec l'employeur au sujet du mentorat et de sa nécessité. Nos membres nous disent qu'il faut plus de six mois pour avoir vraiment confiance dans une salle d'audience. Il ne suffit pas d'être accompagné une ou deux fois et d'être observé une ou deux fois. Il faut un mentorat à plus long terme.

Même dans le cas des employés ayant de plus longs états de service, l'encadrement professionnel offert par de nouveaux employés pourrait répondre à certaines des préoccupations évoquées par notre autre témoin au sujet des idées bien ancrées. On me dit qu'il n'y a parfois personne à qui demander un renseignement. Ou personne à qui demander comment s'exprimer correctement ou poser une question de manière appropriée. Cela nous renvoie à la nécessité d'un mentorat continu.

M. Larry Maguire: Votre syndicat a-t-il demandé que cette formation et ces lignes directrices soient données à ses membres?

Mme Crystal Warner: Oui.

M. Larry Maguire: Merci.

[*Français*]

Le président: Nous passons maintenant à Mme Sansoucy, à qui je souhaite aussi la bienvenue.

Mme Brigitte Sansoucy (Saint-Hyacinthe—Bagot, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Warner, je vous remercie de votre témoignage. Vous nous avez dit que vos membres avaient besoin de soutien additionnel. J'aimerais avoir vos commentaires sur deux types de formation.

Plusieurs témoins ont comparu devant le Comité pour demander à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada d'offrir une formation accrue sur l'évaluation de la crédibilité. Plusieurs témoins ont aussi parlé de la nouvelle formation sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre. Je vous donne l'acronyme anglais, SOGIE, pour que vous compreniez bien de quoi je parle.

Pour chacune de ces deux formations, j'aimerais que vous nous décriviez ce qui est suivi présentement par vos membres. Trouvent-ils que ces formations sont suffisantes? Quelles améliorations voudraient-ils voir? Est-ce que ces formations leur apportent les outils nécessaires pour qu'ils soient capables d'évaluer la crédibilité des demandeurs d'asile?

[*Traduction*]

Mme Crystal Warner: Je pense qu'on peut toujours faire mieux, et c'est ce que j'entends de la part de nos décideurs. Beaucoup d'entre eux me disent, en fait, qu'ils estiment avoir reçu une formation adéquate, non seulement sur les nouvelles lignes directrices portant sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre, mais aussi sur l'orientation sexuelle principale. En fait, ils diraient qu'ils bénéficient de l'une des meilleures formations au monde. Encore une fois, cela revient au manque de mentorat et de soutien continu pendant une certaine période pour garantir que la formation est appliquée de façon appropriée.

Vous avez aussi posé une question sur les mesures de soutien supplémentaires qui pourraient être nécessaires en interne. Avant 2012 et l'entrée en vigueur de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les services correctionnels, des agents du tribunal aidaient les décideurs à préparer leurs dossiers et à effectuer des analyses et des recherches. Les greffiers — c'est à ce titre que j'ai commencé à travailler à la CISR — s'occupaient de toutes les tâches administratives pour eux.

Actuellement, les décideurs ne consacrent pas suffisamment de temps aux décisions et aux audiences. Au lieu de cela, ils passent trop de temps à préparer des dossiers ou à essayer de comprendre un système informatique en constante évolution afin d'entrer des données. C'est un travail qui pourrait être fait par le personnel de soutien du greffe. Je n'ai jamais compris pourquoi ces fonctions sont intégrées à leurs horaires déjà surchargés.

La CISR offre en fait sa formation à l'échelle internationale. Certains des décideurs à qui j'ai parlé cette semaine se sont rendus dans d'autres pays pour contribuer à la formation. J'ai entendu les suggestions d'autres témoins et j'ai déjà soulevé, et je continuerai de le faire, des questions à l'intention de l'employeur au sujet d'une formation portant sur les nouveaux traumatismes des demandeurs d'asile ou de la nécessité d'une formation continue pour évaluer leur crédibilité et éviter les préjugés.

D'après ce que je vois déjà, il semble qu'ils reçoivent la formation appropriée. Encore une fois, comme je l'ai dit, le fait de bénéficier d'un programme de mentorat, de conseils et de soutien dans la durée permettra de les mettre en pratique de façon appropriée dans la salle d'audience.

● (1130)

[*Français*]

Mme Brigitte Sansoucy: Si je comprends bien ce que vous nous dites, c'est qu'ils ont besoin d'un soutien continu, au-delà des différentes formations qui leur sont offertes.

Vous croyez que le mentorat pourrait être une solution, plutôt que des formations ponctuelles. Je pense aussi à ce qu'ont dit d'autres témoins venus nous parler des formations additionnelles proposées après une plainte ou une évaluation annuelle de rendement et qui, souvent, ne suffisent pas.

Dites-vous qu'au-delà des différents types de formation, c'est plutôt un soutien continu qui est nécessaire?

J'aimerais comprendre quelle forme cela pourrait prendre concrètement.

[*Traduction*]

Mme Crystal Warner: Ils ont besoin de ce soutien continu, et que ce soutien vienne de décideurs plus expérimentés. Je dirais que les décideurs plus expérimentés en ont aussi besoin de la part des nouveaux décideurs.

Je pense qu'il faut également tenir compte du stress que subissent actuellement nos décideurs. Nous manquons de ressources depuis des années. Les objectifs liés au processus décisionnel continuent d'augmenter au point où ils sont stressés lorsqu'ils sont dans une salle d'audience. Ils n'ont pas assez de temps pour rendre les décisions. Ils ne disposent pas de quelques jours pour s'asseoir et rédiger une décision. Ils subissent des pressions pour prendre des décisions pendant la tenue des audiences plutôt que de rendre une décision par écrit par la suite. Je pense que tout cela contribue au contexte actuel, ce qui me ramène simplement au fait qu'ils manquent de ressources.

[*Français*]

Mme Brigitte Sansoucy: Je veux comprendre. Je pense que c'est clair pour vous parce que vous y faites référence et que cela existait déjà il y plusieurs années. J'aimerais vraiment comprendre ce que vous voulez dire par mentorat. Plutôt que d'offrir des formations ponctuelles, vous croyez que ce serait une meilleure façon de les outiller.

Concrètement, comment cela se passe-t-il? Chaque décideur est-il jumelé à quelqu'un avec qui il peut faire un suivi des décisions?

J'ai de la difficulté à comprendre comment cela se vit concrètement pour ces décideurs.

Mme Crystal Warner: Moi aussi, j'ai de la difficulté.

[*Traduction*]

Il est difficile de savoir à quoi cela ressemblerait. Je pense que cela nécessiterait de vastes consultations auprès des employés. Je sais, pour en avoir parlé avec eux cette semaine, qu'ils ont beaucoup d'idées quant à ce que cela pourrait être, mais je ne suis pas en mesure de l'expliquer.

[*Français*]

Mme Brigitte Sansoucy: D'accord, je comprends bien.

Comme on le voit de plus en plus, l'approche sur le plan budgétaire semble privilégier l'embauche de gens pour de courtes périodes.

Cette préférence pour de courts mandats a-t-elle une incidence sur vos membres quant à leur formation et à l'importance des dossiers qu'ils traitent?

[*Traduction*]

Mme Crystal Warner: Absolument, et pas seulement à la CISR, mais dans l'ensemble du secteur public. Nous avons constaté une dégradation de la santé mentale des employés parce qu'on leur demande constamment de faire plus avec moins. Le sous-financement de la CISR depuis des années a eu des répercussions sur l'ensemble de la commission. La quantité de stress et le niveau de pression pour produire davantage affectent sans aucun doute la santé des gens. Cela nuit à la qualité de leur travail. On nous presse de prendre des décisions plus rapidement et d'avoir davantage de procédures papier au lieu de donner au processus d'octroi de l'asile le respect qui lui est dû en lui affectant les ressources nécessaires. Nous manquons de personnel depuis des années à tous les niveaux. Même avec un financement de deux ans, il faudra au moins six mois pour qu'un décideur commence à se sentir vraiment en confiance dans cette salle. Entre le recrutement et la formation, il ne reste pratiquement plus d'argent. Il faut un financement à plus long terme.

Le président: Merci, madame Warner.

[*Français*]

Merci, madame Sansoucy.

[*Traduction*]

Monsieur Whalen.

M. Nick Whalen: Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci d'être venue, madame Warner.

Vous avez demandé d'entrée de jeu pourquoi vous étiez ici, et je dirai que la raison pour laquelle j'ai voté en faveur de cette étude, c'est que la CISR avait été discréditée, ou était perçue comme ayant été discréditee à la suite de certains reportages très médiatisés sur la conduite des commissaires. J'espère que nos recommandations concernant les nominations, la formation et les processus de traitement des plaintes contribueront à remédier à la situation. Votre témoignage d'aujourd'hui est très utile, alors je vous remercie d'être venue.

Vous aussi, madame Jacobs, je vous remercie et je vais commencer par vous. Il semble y avoir un décalage dans certains des témoignages que nous avons entendus au sujet de ce que les témoins perçoivent comme étant les motivations, ou le rôle principal, du président. Madame Jacobs, pensez-vous que le juge en chef Richard Wagner de la Cour suprême est là pour protéger les autres juges ou que son rôle est plutôt de protéger l'administration de la justice?

● (1135)

Mme Laverne Jacobs: Il joue les deux rôles.

M. Nick Whalen: Êtes-vous en train de dire que vous croyez que le juge en chef est là pour protéger les juges?

Mme Laverne Jacobs: Non, son rôle est double. Si j'ai bien compris, vous avez demandé si c'était pour protéger le public...

M. Nick Whalen: Non. Son rôle est-il de protéger les juges ou l'administration de la justice?

Mme Laverne Jacobs: D'accord, je suis désolée. C'est certainement pour protéger l'administration de la justice.

M. Nick Whalen: Ensuite, en ce qui concerne M. Aterman, pourquoi croyez-vous que son rôle consiste à protéger les membres de la CISR et non l'administration de la justice?

Mme Laverne Jacobs: Je ne crois pas avoir dit que son rôle est de protéger les membres du tribunal.

M. Nick Whalen: En fait, vous avez dit dans votre réponse à la question de Mme Alleslev que le public aurait l'impression qu'il est là pour protéger les membres.

Mme Laverne Jacobs: Exactement. C'est ce que j'ai dit, que le public...

M. Nick Whalen: Est-il là pour protéger les autres décideurs ou pour protéger l'administration de la justice au sein de son ministère?

Mme Laverne Jacobs: Je pense que ce n'est pas si simple, n'est-ce pas? Il sera toujours perçu comme étant là pour protéger l'intégrité du tribunal. Il ne s'agit pas seulement de la CISR. Tout président de tribunal sera toujours perçu comme ayant intérêt à faire en sorte que le tribunal paraisse à son meilleur. C'est ce que j'essayais de dire.

M. Nick Whalen: Je pense que ce n'est pas ce que vous avez dit plus tôt, et je suis heureux que vous ayez pu apporter des précisions. Protéger l'intégrité du tribunal, c'est se débarrasser des mauvais membres, et je pense que le président comprendrait aussi que c'est son rôle, et non celui de protéger les membres. Vous l'avez peut-être dit à tort plus tôt.

Dans le même ordre d'idées, madame Warner, j'essaie de rationaliser dans ma tête le rôle d'un processus de plaintes potentiellement indépendant, comme l'ont suggéré de nombreux témoins qui ont comparu devant notre comité, et de déterminer si cela correspond à la possibilité que des fonctionnaires siègent au conseil d'administration. Il me semble qu'il y a un décalage fondamental entre ce que la plupart des témoins ont suggéré et votre témoignage. Êtes-vous d'avis que le processus d'arbitrage indépendant sur les plaintes va à l'encontre du régime actuel de plaintes patronales-syndicales...

Mme Crystal Warner: Oui.

M. Nick Whalen: ... ou pensez-vous qu'on peut les rationaliser?

Mme Crystal Warner: Le sujet me préoccupe, mais si je n'ai pas plus d'information sur ce que serait ce processus, je ne pourrai pas vraiment en dire davantage.

M. Nick Whalen: Serait-il plus facile d'avoir des commissaires qui ne sont tout simplement pas des fonctionnaires, et d'avoir plus de greffiers, comme vous l'avez suggéré, qui seraient syndiqués et gérés comme des travailleurs par le président de la CISR? Il semble simplement que ce genre de système ne connaîtrait pas les mêmes problèmes.

Mme Crystal Warner: Je ne suis pas d'accord. Je ne pense pas que ce serait plus simple. La façon dont le conseil mène ses affaires est équitable. Tout système comporte des problèmes. Il y aura toujours des personnes qui ne seront pas aptes à occuper leurs postes.

M. Nick Whalen: Bien sûr, mais je me demande si le régime n'est pas mauvais, parce que vous parlez de la relation entre le président et les membres des comités comme étant une relation employeur-employé ou une relation gestionnaire-travailleur. Quand j'examine le rôle du président dans la gestion de l'administration de la justice au sein du ministère, ce n'est manifestement pas le cas. Les membres ne sont pas les employés du président; ce sont des arbitres indépendants. Donc, il me semble que c'est complètement contradictoire. Le point de vue que vous avez exprimé au sujet de la relation avec le président n'est pas le même que celui que je comprends.

Nous y reviendrons peut-être plus tard avec M. Aterman, mais avez-vous quelque chose à dire à ce sujet? Il semble y avoir un décalage dans la définition du rôle.

Mme Crystal Warner: Non.

M. Nick Whalen: En ce qui concerne la dotation à la CISR, pouvez-vous décrire de façon plus générale le rôle des greffiers? Nous avons beaucoup entendu parler du rôle des membres. Il me semble que l'un des problèmes auxquels nous faisons face concerne le recrutement des greffiers. Vous êtes la première personne à nous en avoir parlé, alors si vous pouviez nous en parler de façon plus générale, ce serait très utile.

Mme Crystal Warner: Il s'agit encore du manque de ressources. Comme je l'ai mentionné, nous avions auparavant des postes différents qui n'existent plus à la commission, qui permettaient d'offrir un soutien supplémentaire à nos décideurs. Ces postes ont été éliminés en 2012 avec la nouvelle loi. Par conséquent, comme je l'ai mentionné, nos décideurs passent trop de temps à faire du travail administratif qui pourrait être fait par le personnel de soutien au greffe.

● (1140)

M. Nick Whalen: C'est comme si les membres agissaient à la fois comme greffiers et comme décideurs. On leur donne deux emplois.

Mme Crystal Warner: Oui, c'est ce qu'ils diraient.

M. Nick Whalen: Madame Jacobs, vous avez été une ardente défenseure d'un processus de plaintes indépendant pour les membres. Vous nous avez été très utile à cet égard. Je ne suis pas certain d'être tout à fait convaincu, mais vous avez présenté de très bons arguments. Que pensez-vous du rôle que Mme Warner décrit comme étant celui d'arbitres de bas niveau représentés par les syndicats? En quoi cela entre-t-il en conflit avec l'exigence d'avoir des arbitres indépendants? Que fait le Québec à ce sujet? Existe-t-il une organisation pour les arbitres et comment le Québec gère-t-il ce problème?

Mme Laverne Jacobs: Je ne peux pas me prononcer sur la façon dont le Québec traite ce problème, alors je ne vais pas en parler. Je pense que M. Houle aurait été un meilleur témoin.

Pour ce qui est d'avoir des arbitres qui font partie de la fonction publique, j'ai parlé d'avoir plus de personnes nommées par le gouverneur en conseil ou de respecter l'indépendance de ces personnes. Je ne sais pas si vous voulez savoir s'il y a un conflit. Je pense que M. Houle a parlé assez succinctement hier de Matsqui et des autres cas, montrant qu'il y a de bonnes raisons qui militent en faveur d'un niveau d'indépendance plus élevé. Pourtant, le degré d'indépendance le plus élevé serait assuré par les personnes nommées par le gouverneur en conseil. Il semble que de nombreux facteurs pourraient avoir une incidence sur le travail des décideurs, qui sont des fonctionnaires, et cela semble un peu inquiétant...

M. Nick Whalen: Merci beaucoup, madame Jacobs.

J'ai une dernière petite question pour Mme Warner. Voyons si j'ai bien compris.

L'une des façons dont le système de nomination par le gouverneur en conseil gère le piètre rendement consiste simplement à ne pas reconduire les membres dans leur poste. Serait-il possible, dans le cadre du régime actuel de relations de travail, d'inclure une option de départ pour les nominations initiales des membres syndiqués, de sorte qu'ils obtiendraient au départ un contrat de trois ans, et que s'ils ne travaillaient pas de façon adéquate, ils disparaîtraient? Est-ce que cela fonctionnerait avec votre syndicat?

Mme Crystal Warner: Me demandez-vous s'il y aurait une autre façon de congédier plus facilement mes membres?

M. Nick Whalen: Je pense plutôt à l'avenir, aux nouveaux membres qui se joignent à nous. Pourraient-ils travailler à temps partiel ou d'une façon...? C'est ce que je demande.

Mme Crystal Warner: D'accord. Nous avons une convention collective qui prévoit des mesures disciplinaires, et l'employeur a le droit d'exercer ces mesures disciplinaires, jusqu'au congédiement. L'employeur a le droit de gérer le rendement, et c'est ce qu'il fait. Nous ne voyons pas de problème dans la façon dont les choses se font actuellement. Si l'employeur fait son travail et que les membres sont...

Le président: Merci, madame Warner. Votre message est passé.

Monsieur Maguire, nous revenons à vous.

M. Larry Maguire: Merci, monsieur le président.

Dans le même ordre d'idées, je voudrais connaître votre opinion sur les caractéristiques essentielles d'un bon membre de la Commission. Vous en avez déjà parlé, mais plusieurs témoins ont discuté des antécédents des personnes nommées, comme je l'ai dit. Certains témoins recherchent une meilleure connaissance de fond du droit des réfugiés, ce dont j'ai parlé plus tôt, tandis que d'autres soulignent qu'il est important que les membres aient certaines qualités personnelles, mais seulement du point de vue des bonnes modalités de prise de décisions.

Vous en avez parlé tout à l'heure, et je m'interroge sur la capacité de connaître et de comprendre les gens, de préférence à une formation spécifique en droit. Je présume, et je m'adresse d'abord à Mme Warner, qu'il s'agit ici de la compassion nécessaire.

Est-ce un élément qui doit entrer en ligne de compte, ou faut-il un type bien défini de compréhension? Si ce n'est pas en droit, faut-il des compétences en d'autres domaines d'autres domaines, comme la psychologie?

Mme Crystal Warner: Nous serions vraiment heureux que les antécédents des membres soient plus variés. Je ne peux m'appuyer que sur mon expérience. J'ai vu des avocats devenir de bons décideurs et d'autres pas. J'ai également vu des membres qui avaient des antécédents différents, une expérience différente en matière de droits de la personne faire un travail exceptionnel à la Commission. Je ne crois pas qu'il y ait une solution qui convienne partout.

M. Larry Maguire: Des témoins nous ont dit qu'il existe des mécanismes de règlement des plaintes, dont certains ne sont pas bien adaptés pour résoudre les problèmes de subjectivité des décideurs. Croyez-vous qu'il pourrait y avoir ingérence, compte tenu de la déférence témoignée normalement aux décideurs de première instance dans certaines causes?

● (1145)

Mme Crystal Warner: Cela nous ramène à nos préoccupations concernant l'adoption de processus sur papier. S'il y a d'abord des audiences en personne, les décideurs pourront évaluer la crédibilité des demandeurs qui comparaissent. C'est tout ce que je peux dire à ce sujet.

M. Larry Maguire: Madame Jacobs, avez-vous une réponse à l'une ou l'autre des questions que je viens de poser?

Mme Laverne Jacobs: À propos de la première question, je dirai que l'équité, l'empathie, la résistance aux préjugés, y compris ceux qui sont implicites et concernent l'attitude sont au nombre des qualités importantes, et il faut certainement aussi s'y connaître dans l'interprétation des lois et pouvoir les interpréter. Je dirais que l'évaluation de la crédibilité se rattache à la capacité d'être équitable.

Excusez-moi, pourriez-vous répéter la deuxième question?

M. Larry Maguire: Il s'agissait de l'ingérence à l'égard de la déférence qu'on doit normalement au décideur de première instance. Ma question découle du fait que certains mécanismes de règlement des plaintes ne semblent pas bien adaptés pour résoudre le problème de la subjectivité des décideurs.

Mme Laverne Jacobs: Je voudrais réfléchir un peu plus à la question. Je n'ai rien à dire à ce sujet pour l'instant.

M. Larry Maguire: Merci.

La majeure partie du système de plaintes a été créé à l'interne par la CISR, tandis que les juges de paix sont en grande partie régis par les lois sur les juges de paix. Croyez-vous que le gouvernement fédéral devrait apporter des modifications à la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés pour instituer un processus de traitement des plaintes adéquat, ou est-il logique que cela se fasse à l'interne?

La question s'adresse à vous, madame Jacobs.

Mme Laverne Jacobs: Le processus mis en place peut être modifié par l'ajout d'autres éléments comme la présence d'un décideur indépendant dont la décision serait irrévocable. Il y aurait une autre solution, sans doute, comme l'adoption d'une toute nouvelle loi, mais il nous faudrait voir pourquoi il y avait lieu, sur le plan législatif, de recourir aux lois sur les juges de paix. Jusqu'ici, dans le cadre du droit administratif, la Commission pouvait établir des lignes directrices de cette nature, et je pense qu'elle a agi dans le cadre de sa propre compétence. Ce qu'elle a fait ne soulève donc aucun problème d'ordre juridique.

M. Larry Maguire: Merci.

Comme mon collègue d'en face l'a souligné, nous avons entamé cette étude à cause de plaintes que nous avons reçues au sujet de certains membres des comités.

Le président: Pourriez-vous conclure très rapidement?

M. Larry Maguire: Pensez-vous que le processus de renvoi d'un commissaire de la CISR, qui est visé par la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, est trop difficile ou trop clément?

Mme Laverne Jacobs: En fait, je n'ai pas étudié la Loi sur l'emploi dans la fonction publique. J'ai essayé de voir comment, en vertu de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, un membre peut être renvoyé. Je ne vous ferai pas perdre votre temps.

M. Larry Maguire: Merci.

Le président: Merci.

À vous, monsieur Tabbara.

M. Marwan Tabbara (Kitchener-Sud—Hespeler, Lib.): Merci, monsieur le président.

Madame Warner, vous avez dit, vous adressant à mes collègues de ce côté-ci du Comité, que la CISR manquait de fonds et de personnel. Avec l'ajout de 74 millions de dollars à son budget, pensez-vous que cela accélérera le traitement des demandes d'asile, par exemple?

Je vais poser une autre question tout de suite après.

Mme Crystal Warner: Absolument, mais ainsi que je l'ai dit, comme il s'agit d'un financement sur deux ans seulement, ce sont des fonds à trop court terme.

M. Marwan Tabbara: Il est difficile de planifier, et il vous faudrait donc plus de fonds.

Mme Crystal Warner: Nous ne savons pas non plus ce qui s'en vient. Compte tenu de ce qui se passe au sud de la frontière, il est difficile de prévoir les ressources dont nous aurons besoin.

M. Marwan Tabbara: Je suis probablement l'un des derniers députés à poser une question et je veux l'adresser aux deux témoins. Pour conclure, puisque c'est la dernière séance, je voudrais que vous nous donniez des idées au sujet du traitement des plaintes, de la formation et des nominations. Nous avons entendu beaucoup d'idées sur ces trois volets. Je voudrais simplement que vous vous entendiez pour nous proposer des mesures sur ces trois sujets, afin que nous puissions conclure cette étude.

● (1150)

Mme Crystal Warner: J'aurais beaucoup à dire sur tous ces sujets. Est-il possible pour moi de communiquer des mémoires au Comité?

M. Marwan Tabbara: Oui. Vous pouvez présenter des observations écrites. Si vous avez quelque chose à dire rapidement, je vous en prie.

Je vais demander à Mme Jacobs de répondre à cette question.

Mme Laverne Jacobs: En ce qui concerne les plaintes, je pense que le processus qui a été mis en place est une amélioration par rapport au précédent. Le processus idéal aboutirait à une décision finale: qui est indépendant? Il est possible de mettre ce processus en place progressivement. Inutile d'apporter ce changement tout de suite, mais ma principale recommandation, c'est d'explorer cette avenue.

Quant à la formation, il est important de mettre l'accent sur la formation à l'évaluation de la crédibilité, car le problème a été soulevé dans les reportages, etc. La formation portant sur les préjugés implicites et le reste a aussi son importance. L'anonymat des plaintes d'ordre déontologique serait également utile, car elles pourraient servir d'outils de formation collective pour la Commission.

Enfin, les nominations. Elles sont fondamentales et constituent en réalité le point de départ. Il est important qu'elles soient fondées sur le mérite et il faut soumettre les personnes nommées à un véritable examen qui porte tant sur leur capacité de tenir des audiences que sur leur connaissance du droit ou leur capacité de l'apprendre si elles n'en sont pas encore à ce stade.

Comme je l'ai déjà dit, il est important de garder à l'esprit que la nature des nominations peut varier. On a parfois besoin de gens qui ont des compétences plus poussées, comme c'est le cas en ce moment à cause des arriérés. Peut-être qu'à d'autres moments, on peut avoir besoin de gens qui savent bien gérer les audiences.

La CISR fait généralement du bon travail. D'autres gens l'ont dit, et je suis d'accord. C'est le comportement de quelques personnes en particulier qui pose problème. Les divergences dans les approbations sont également quelque peu préoccupantes.

M. Marwan Tabbara: Je suis d'accord avec vous pour dire qu'il faut injecter plus de ressources pour qu'il soit plus facile de gérer les audiences, de se spécialiser, et pour éviter de s'embourber à cause de diverses autres exigences.

Madame Warner, voulez-vous nous expliquer en quoi cette charge supplémentaire nuit aux fonctionnaires dans le travail qu'ils essaient de faire?

Mme Crystal Warner: La capacité de la commission de garder ses fonctionnaires est entravée parce que le financement est sporadique et jamais à long terme. Nous ne sommes pas en mesure d'attirer du personnel, d'afficher nos postes permanents, de garder le personnel parce que nous ne savons pas si nous aurons les fonds voulus l'année suivante. Il est vital que la Commission ait un financement soutenu rattaché aux services votés.

Le président: Merci, madame Warner.

Madame Rempel, vous avez cinq minutes.

L'hon. Michelle Rempel (Calgary Nose Hill, PCC): Merci.

Madame Warner, la charge de travail de vos membres a-t-elle augmenté considérablement au cours de la dernière année?

Mme Crystal Warner: Absolument.

L'hon. Michelle Rempel: Pouvez-vous me donner un pourcentage approximatif?

Mme Crystal Warner: Je ne pourrais pas vous le dire.

L'hon. Michelle Rempel: D'accord. Il y a deux façons d'envisager l'augmentation de la charge de travail. On peut soit injecter davantage de ressources, soit examiner la demande de services.

Combien de cas prévoyez-vous examiner au cours de la prochaine année à cause des demandes présentées par des personnes qui sont entrées illégalement au Canada en provenance des États-Unis et qui, par la suite, ont présenté une demande d'asile?

Mme Crystal Warner: Il faudrait demander à l'employeur ce qu'il en est des passages irréguliers à la frontière.

L'hon. Michelle Rempel: Ce problème particulier a-t-il entraîné une forte demande de traitement des dossiers?

Mme Crystal Warner: Oui, bien sûr.

L'hon. Michelle Rempel: Diriez-vous que l'augmentation des ressources que vous demandez peut être liée au fait qu'il y a eu une augmentation importante du nombre de demandes d'asile présentées par cette filière particulière?

Mme Crystal Warner: Oui, mais je dirais aussi que nous manquons de ressources depuis des années. Même avant l'an dernier, nous avons vu des pressions exercées sur les décideurs pour qu'ils augmentent le nombre de décisions rendues.

● (1155)

L'hon. Michelle Rempel: Êtes-vous d'accord pour dire que cela a aggravé la situation?

Mme Crystal Warner: Je ne sais pas si je dirais que la situation s'est aggravée, mais au bout du compte, il fallait un financement supplémentaire, et le financement doit être à long terme.

L'hon. Michelle Rempel: Pour préciser le point que j'essaie de faire ressortir, je dirai que l'an dernier, plus de 20 000 personnes ont traversé illégalement la frontière entre les États-Unis et le Canada. Bon nombre d'entre elles ont présenté des demandes d'asile. Je sais que votre personnel a déployé des efforts admirables pour résorber une grande partie de l'arriéré, mais, simple précision, vous ne savez pas si cela a exacerbé la situation.

Pensez-vous qu'il soit juste de dire que ces 20 000 cas supplémentaires ont peut-être entraîné une augmentation de la charge de travail?

Mme Crystal Warner: J'aurais voulu que des fonds soient accordés avant cette dernière année. La CISR sera peut-être en mesure de faire le travail. Elle est maintenant mieux financée, et j'espère que le gouvernement prendra la décision de la financer à plus long terme, mais elle sera maintenant en mesure de faire son travail.

L'hon. Michelle Rempel: Vous dites « maintenant en mesure de faire le travail ». Or, il y a eu des reportages selon lesquels la CISR a en quelque sorte renoncé à respecter le délai de deux ans prévu par la loi. Quand vous dites « faire le travail », sur quelle période ce travail se ferait-il?

Mme Crystal Warner: J'ai du mal à accepter que les médias disent que la Commission a renoncé. Elle a fait absolument tout sauf renoncer. En fait, elle travaille plus fort que jamais. Maintenant qu'on lui fournit les fonds nécessaires pour répondre à la demande accrue qui lui est faite...

L'hon. Michelle Rempel: Supposons que quelqu'un traverse illégalement la frontière entre les États-Unis et le Canada aujourd'hui. Je sais que chaque cas est différent, mais combien de temps faudrait-il en moyenne pour que le dossier de cette personne soit traité?

Mme Crystal Warner: Il faudrait poser la question à la CISR.

L'hon. Michelle Rempel: D'accord.

Ce que vous venez de dire au sujet de la possibilité d'appliquer le processus doit être nuancé, étant donné que vous n'avez pas l'information voulue sous les yeux. Est-ce exact?

Mme Crystal Warner: Je nuance mes observations en fonction des discussions que j'ai eues avec les PM-6 partout au Canada.

L'hon. Michelle Rempel: D'accord.

Ce que j'essaie de savoir, cependant, en tant que législateur, c'est comment nous devons répartir les ressources. Pour que les choses soient bien claires, nous voulons nous assurer que la CISR fonctionne bien et fait son travail rapidement, parce qu'il est important de traiter les demandes d'asile, tant pour être justes envers le demandeur que parce que, si les arrivants n'ont pas de raisons valables d'être au Canada, ils ne devraient pas rester. Mais je suis curieuse. Vous avez dit que, d'après vous, le personnel en poste peut faire le travail. Avez-vous discuté de ce que l'augmentation des ressources que vous demandez donnerait sur le plan de l'efficacité et des délais de traitement? Vous avez demandé des fonds supplémentaires. Compte tenu du nombre de personnes qui traversent actuellement la frontière, dans quelle mesure ces fonds vont-ils permettre de réduire les délais de traitement?

Mme Crystal Warner: Ce ne sont pas des statistiques que je contrôle.

L'hon. Michelle Rempel: Nous avons entendu des chiffres de 11 ans à...

Mme Crystal Warner: Ce ne sont pas des statistiques que je contrôle. Je ne peux donc pas répondre à cette question.

L'hon. Michelle Rempel: Il s'agit donc d'une demande de fonds qui n'est pas nécessairement liée à la réduction des délais et à diverses mesures.

Mme Crystal Warner: Ce n'est pas le syndicat qui présente la demande de fonds au gouvernement.

L'hon. Michelle Rempel: D'accord. Merci de cette précision.

En ce qui concerne les processus ou les mesures réelles — et je sais que le syndicat préconise des conditions de travail favorables et tout le reste —, pensez-vous que l'augmentation de la charge qui a été imposée a mené à...? Qu'est-ce que cela a fait au moral des employés à l'heure actuelle? Je suis sûre que c'est assez lourd.

Le président: Il vous reste environ 10 secondes.

Mme Crystal Warner: Merci d'avoir posé cette question. Nous collaborons avec l'employeur pour améliorer le bien-être mental des travailleurs, ce qui est notre grande priorité pour l'instant.

L'hon. Michelle Rempel: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Anandasangaree, il reste quelques minutes, si vous voulez intervenir.

M. Gary Anandasangaree (Scarborough—Rouge Park, Lib.): Oui, et je vais adresser mes questions à Mme Warner.

J'imagine que vos membres sont très fiers du travail qu'ils ont accompli pour réinstaller les réfugiés syriens au cours des deux dernières années. Est-il exact de le dire?

Mme Crystal Warner: Oui, ils le sont.

M. Gary Anandasangaree: Et la charge de travail a-t-elle augmenté à ce moment-là?

Mme Crystal Warner: Bien sûr.

M. Gary Anandasangaree: Comment ont-ils perçu cela? Comment ont-ils entrepris ce projet et qu'en ont-ils retenu?

Mme Crystal Warner: J'ai dit tout à l'heure que nos membres ont fourni à la CISR d'innombrables heures de travail non rémunéré, ce qui témoigne de leur engagement à l'égard de leur travail. Ils devraient être indemnisés pour ce temps de travail.

Nous avons un personnel brillant à la CISR. Nous avons des gens qui ont une maîtrise, qui sont polyglottes, et ils travaillent au niveau CR-4. Ils restent à la Commission parce qu'ils sont dévoués aux services qu'ils fournissent aux Canadiens et aux futurs Canadiens. En fait, je n'ai jamais rien vu de tel. Ils sont extrêmement fiers de leur travail.

Merci de votre question.

● (1200)

M. Gary Anandasangaree: Il y a des moments au Canada où je pense que vos membres auront une charge de travail plus lourde. Le nombre d'immigrants n'est pas statique; il évolue. Au cours des dernières années, je pense que nous avons eu de fortes demandes.

Vos membres voient-ils cela comme faisant partie d'une vision plus noble de notre pays plutôt que comme une corvée? D'après ce que j'ai vu avec vos syndiqués à qui j'ai parlé, je pense qu'ils étaient extrêmement motivés et qu'ils luttaient presque pour obtenir certains de ces rôles pendant la crise syrienne. Il y a là quelque chose de spécial. Je pense que le syndicat et vos membres voient l'immigration comme une chose qui évolue, et il y a des moments où on peut injecter des ressources supplémentaires.

Mme Crystal Warner: Bien sûr. Nos membres ont les mêmes valeurs et les mêmes principes que notre syndicat. Nous croyons que le Canada est un pays compatissant. Nous accueillons favorablement la diversité. En fait, j'irais jusqu'à dire que notre syndicat aimerait que le gouvernement suspende l'Entente sur les tiers pays sûrs.

M. Gary Anandasangaree: Merci beaucoup.

Le président: Merci aux deux témoins. Nous devons mettre fin aux témoignages du premier groupe.

Merci d'être revenue, madame Jacobs. Votre témoignage a été très utile.

Merci, madame Warner, de vous être jointe à nous aujourd'hui.

Nous allons faire une courte pause avant de passer au prochain groupe de témoins.

● _____ (Pause) _____ ●

● (1205)

Le président: La séance est rouverte. Je sais que certains députés se joindront à nous dans un instant. Nous avons toutefois le quorum.

Je tiens à remercier M. Aterman, le président par intérim de la CISR, d'être revenu devant le Comité dans le cadre de cette étude et d'avoir amené avec lui M. Kipling, le directeur général des politiques, de la planification et des affaires ministérielles.

Merci.

Nous écouterons avec plaisir votre déclaration, après quoi nous passerons aux questions.

[*Français*]

M. Paul Aterman (président par intérim, Commission de l'immigration et du statut de réfugié): Merci, monsieur le président.

J'ai suivi avec intérêt les témoignages des personnes qui ont comparu devant le Comité. Certains de ces témoignages ont soulevé d'importantes préoccupations. Je limiterai donc mon intervention à ces dernières.

En premier lieu, j'aimerais souligner que la décision de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada de revoir le processus de traitement des plaintes a été prise en 2016. Les reportages dans les médias qui semblent avoir déclenché cette étude remontent à la fin de 2017. En d'autres mots, l'élaboration du nouveau processus relatif aux plaintes n'est pas une réponse à une couverture médiatique négative. De toute évidence, les reportages dans les médias étaient troublants, et n'importe qui les ayant lus aurait été préoccupé à juste titre. Toutefois, bien avant que ces reportages ne soient publiés, la Commission reconnaissait déjà le besoin de réviser le processus relatif aux plaintes et, à cette fin, de mettre rapidement en place des initiatives, dont la tenue de consultations avec nos intervenants.

[*Traduction*]

Deuxièmement, dans leurs commentaires au sujet du nouveau processus de traitement des plaintes, certains témoins ont laissé entendre que le fait que le président se prononce sur les plaintes le place en situation de situation de conflit d'intérêts. À mon humble avis, ce commentaire démontre qu'ils n'ont pas bien compris le rôle du président et son obligation de rendre compte au Parlement. En fait, ils semblent présumer que le président a intérêt à dissimuler les cas d'inconduite. Ron Ellis et Mme Flaherty ont tous deux souligné que le président de la Commission a tout intérêt à préserver l'intégrité du système d'arbitrage et la réputation de la Commission. C'est justement pour cette raison que le processus de traitement des plaintes a été modifié: pour permettre au président de traiter directement toutes les plaintes.

Troisièmement, certains témoins ont laissé entendre que le processus de traitement des plaintes est un mécanisme approprié pour contester le bien-fondé d'une décision rendue par un commissaire et non seulement pour examiner les cas d'inconduite. Ils ont beaucoup parlé des écarts dans les taux d'acceptation. Il leur semblait que les commissaires rejettent trop de demandes et qu'il faudrait régler cette situation, possiblement au moyen du processus de traitement des plaintes. À mon avis, cette approche est tout à fait incompatible avec l'un des principes fondamentaux d'un État de droit. Les arbitres sont censés rendre des décisions fondées sur les éléments de preuves qui leur sont présentés et sur la loi, point à la ligne. Si on commence à vouloir influencer les décisions en exerçant des pressions sur les arbitres, par exemple en les menaçant de porter plainte, l'État de droit est en péril. Le processus de traitement des plaintes doit servir à traiter des allégations relatives à la conduite des décideurs et non à remettre en question le bien-fondé de leurs décisions. C'est le rôle des tribunaux d'appels et des cours de faire ça. Je demande au Comité de garder cette distinction à l'esprit.

Quatrièmement, certains témoins sont d'avis qu'une expertise en droit de l'immigration et du statut de réfugié doit être une condition préalable pour devenir commissaire. D'après notre expérience, cette expertise n'est pas un indice de réussite aussi sûr que le fait de posséder des compétences essentielles à tout bon arbitre, comme l'empathie, la sensibilité culturelle, une bonne capacité de raisonnement, une aptitude pour la rédaction et un sens de l'organisation. Enseigner le droit aux nouveaux commissaires est la partie facile de la formation. Il est beaucoup plus difficile de leur enseigner comment mener une audience avec équité, efficacité, respect et sensibilité. C'est pourquoi nous essayons de recruter dès le départ des personnes qui possèdent déjà ces compétences au lieu de chercher des personnes qui ont une expertise dans les branches du droit que traite la Commission. En fait, si nous devions réduire notre bassin de candidats uniquement aux personnes qui ont de l'expérience en droit de l'immigration et des réfugiés, nous aurions beaucoup de mal à trouver des candidats qualifiés, au moment même où nous avons un urgent besoin de décideurs supplémentaires.

Enfin, notre méthode de sélection est conforme à celle du gouvernement, en ce sens que nous cherchons surtout à recruter des personnes hautement qualifiées reflétant la diversité linguistique et régionale du Canada, tout en assurant l'égalité entre les sexes et l'équité en matière d'emploi. Je tiens aussi à préciser qu'en tant que tribunal responsable, la Commission s'engage à s'améliorer continuellement. Permettez-moi de vous donner un exemple de ce que nous faisons en ce moment. Nous avons entrepris un examen, un an après la mise en oeuvre de notre processus, de notre utilisation des lignes directrices en matière d'orientation sexuelle, d'identité et d'expression de genre. Nous voulons savoir comment ces lignes directrices ont été appliquées à ce jour; nous allons communiquer les résultats de notre analyse à des spécialistes indépendants afin de connaître leur avis sur la démarche à adopter pour assurer l'application efficace de ces lignes directrices.

Je vous remercie.

● (1210)

Le président: Merci beaucoup.

C'est maintenant à vous, monsieur Anandasangaree.

M. Gary Anandasangaree: Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis heureux de vous revoir, messieurs Aterman et Kipling.

Avant de passer aux questions, j'aimerais attirer l'attention du Comité sur un point. Je n'ai pas l'habitude de soulever des questions durant un témoignage, mais je vais faire une exception. Je veux parler de la lettre de M. Aterman du 23 avril 2018 faisant suite à la demande du Comité d'obtenir une copie du rapport provisoire de M. Neil Yeates, nous informant que la CISR n'est pas en mesure de nous fournir ce document.

Monsieur le président, dois-je obtenir le consentement du Comité ou puis-je simplement présenter une motion?

Le président: Vous pouvez présenter une motion.

M. Gary Anandasangaree: Monsieur le président, je propose que le document que nous avons demandé nous soit fourni par le ministère, étant donné que ce sont ses fonctionnaires qui ont commandé l'étude, et que la demande présentée le 17 avril 2018 soit adressée au ministère aux fins de réponse.

Le président: Merci.

Je voudrais simplement préciser que le Comité a adopté une motion demandant à la CISR de lui fournir un document. Cette dernière a respectueusement répondu que ce n'était pas à elle de fournir ce document. Nous avons donc diverses options en l'instance. La première consiste à accepter tout simplement que la personne à qui nous avons adressé notre demande refuse de nous fournir un document. La deuxième consiste à négocier avec elle. La troisième est de l'obliger à fournir le document.

Je dirais que notre demande se classe dans la deuxième catégorie, soit de nous conformer à leur avis. Il incomberait donc à IRCC, et non à la CISR, de nous transmettre le document. Il est donc proposé de demander à IRCC de nous fournir le document déjà demandé par voie d'une motion dûment approuvée par le Comité.

(La motion est adoptée.)

Le président: Très bien, vous pouvez poursuivre maintenant.

M. Gary Anandasangaree: Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Il vous reste environ quatre minutes et demie.

M. Gary Anandasangaree: Monsieur Aterman, je veux être très clair sur un point. La CISR fait l'envie du monde entier à bien des points de vue. Vous avez établi des normes très élevées en matière d'arbitrage. D'après les conversations que j'ai eues avec des avocats et d'autres intervenants au cours des dernières années, je constate que la CISR se démarque comme étant une organisation exceptionnelle qui accomplit un travail phénoménal. La dernière fois que vous avez témoigné ici, vous avez dit que la CISR avait rendu plus de 425 144 décisions depuis 2009. C'est remarquable.

Là où le bât blesse, d'après moi, c'est qu'il y a apparence de conflit... non, pas un véritable conflit, mais il y a apparence, du fait que le président soit la personne qui mène l'enquête et qu'il pourrait avoir intérêt à ce... Tout en tenant compte de ce que vous avez dit plus tôt aujourd'hui, je pense que nous devons trouver un moyen pour que la CISR continue à remplir son rôle d'arbitre de manière irréprochable.

Quel argument pouvez-vous avancer aujourd'hui pour nous démontrer que vous pouvez poursuivre votre travail, sans alourdir la procédure d'arbitrage des plaintes, mais en rassurant les Canadiens quant à l'indépendance de la Commission et du processus d'enquête? Je pense que ce sont deux choses distinctes.

● (1215)

M. Paul Aterman: En guise de réponse, je vais vous renvoyer à ce que j'ai dit précédemment. Les médias ont fait grand cas, et à juste titre,...

M. Gary Anandasangaree: Monsieur Aterman, je veux faire abstraction du battage médiatique...

M. Paul Aterman: D'accord.

M. Gary Anandasangaree: ... parce que ce qui m'intéresse actuellement, c'est le processus. Je ne veux pas m'arrêter aux allégations avancées dans les médias, je veux uniquement parler du processus. Une plainte a été déposée contre l'un de vos arbitres par un plaignant ou un avocat, et ce, probablement après le prononcé de la décision. Le problème, c'est que la plainte est adressée à votre bureau. Ce n'est peut-être pas un problème, mais cette plainte est adressée à votre bureau et c'est vous qui supervisez le traitement de cette plainte par le biais d'un organisme indépendant.

N'existe-t-il pas une autre façon de procéder? C'est tout ce que je demande. Ne pouvons-nous pas mettre en place un comité consultatif? Ou prendre une mesure quelconque afin de créer une distance entre votre bureau et le processus, ce qui permettrait de préserver au moins l'apparence d'une plus grande indépendance?

M. Paul Aterman: Je ne crois pas que le fait de confier au bureau du président le traitement de ces plaintes constitue un fardeau administratif. Nous avons tenté de dissiper le problème de perception dont vous parlez en modifiant le processus pour faire en sorte que le président rend directement compte.

Est-ce qu'il pourrait faire appel à des conseillers indépendants, sans lien avec l'affaire, qui pourraient le seconder dans son examen de la plainte? Ce serait certainement possible. Si c'est une option que le Comité envisage, je le prierais alors de chercher à obtenir un point de vue tout à fait impartial à cet égard. Ces conseillers indépendants ne devraient avoir aucun intérêt dans l'affaire. Autrement dit, ils ne doivent pas être des avocats en droit de l'immigration et des réfugiés, parce que ces avocats ont un intérêt dans l'issue des décisions. Cela pourrait être une solution à envisager.

Là encore, je vous demande aussi de tenir compte des coûts, du temps et de la complexité associés à la judiciarisation du processus. À ma connaissance, les conseils canadiens de la magistrature ont envoyé 14 cas à des organismes d'enquête externes depuis 1971, si ma mémoire est bonne. Je n'y ai pas été associé personnellement, mais j'en ai pris connaissance dans les médias. Certaines enquêtes ont été exhaustives et longues et ont nécessité un grand nombre d'avocats.

M. Gary Anandasangaree: Monsieur Aterman, c'est justement ce que j'essaie d'éviter. Je ne crois pas qu'il nous serait utile d'ajouter un processus complexe, mais je pense qu'il est important de tenir compte des inquiétudes légitimes que nous ont exprimées bien des gens. Cela n'a vraiment rien à voir avec vous, mais les gens ont l'impression que c'est encore le même bureau qui est chargé de l'arbitrage. Je pense qu'une façon de créer une distance...

Le président: Je dois vous interrompre ici. Merci beaucoup. Vous aurez l'occasion de poursuivre en réponse à d'autres questions.

Madame Rempel.

L'hon. Michelle Rempel: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être revenus nous voir. Je vous remercie aussi pour le travail que votre organisation accomplit.

J'aimerais avoir des précisions sur certains points soulevés par des témoins. Le premier concerne le processus de traitement des plaintes et la liste de conséquences pouvant découler d'une plainte. Cette question a refait surface à plusieurs reprises. Certaines instances quasi judiciaires, par exemple les juges de paix, disposent de listes très claires des conséquences découlant d'une plainte. Avez-vous déjà envisagé de publier une liste du genre?

M. Paul Aterman: J'ai deux ou trois choses à dire à ce sujet. Premièrement, la Commission traite toujours les plaintes en fonction des faits présentés. Dans la vaste majorité des cas, il existe, selon notre expérience, des exceptions où un commissaire affiche un comportement irrespectueux ou grossier à l'égard d'un plaignant; et ces manquements se règlent notamment par diverses mesures telles l'obligation de suivre une formation, des réprimandes et des excuses.

Dans des cas graves comme la révocation d'un commissaire, si cette personne a été nommée par le gouverneur en conseil, c'est ce dernier qui la destitue. La Commission n'a pas ce pouvoir. Certaines dispositions de la loi concernent précisément ce cas de figure. Ce sont des cas complexes et lourds. Pour ce qui est des fonctionnaires, par exemple le chef adjoint d'une organisation, la fonction publique a le pouvoir de destituer un décideur, mais là encore, ce processus doit tenir dûment compte des conventions collectives et des dispositions législatives pertinentes.

● (1220)

L'hon. Michelle Rempel: Brièvement, diriez-vous que les conséquences découlant d'une plainte sont appliquées de manière cohérente ou selon un cadre préétabli? Par exemple, pour des infractions criminelles similaires, on applique des sanctions similaires. Ce que j'essaie de dire, c'est comment est-il possible d'appliquer une norme de conduite si on ne sait pas clairement quelle réprimande il convient d'appliquer pour des cas qui sont considérés comme étant similaires.

M. Paul Aterman: En réalité, je pense qu'il serait très difficile d'établir une grille de sanctions pour différents cas d'inconduite.

L'hon. Michelle Rempel: Pourquoi?

M. Paul Aterman: Parce que cela dépend des faits de chaque cas.

L'hon. Michelle Rempel: Oui, mais dans le cas à l'origine de cette histoire, d'après ce que les médias ont rapporté, un acte flagrant de misogynie, je pense qu'on peut le qualifier ainsi, a été commis, ne serait-il pas possible de prévoir une conséquence claire à l'avance. J'essaie seulement de dire que je ne comprends pas comment on peut appliquer un code de conduite si les conséquences des plaintes ne sont pas claires pour les personnes qui y sont assujetties.

M. Paul Aterman: Exact. Vous avez raison de dire qu'il y a eu un manque de transparence dans ce cas, pas seulement dans la façon dont les plaintes ont été traitées, mais aussi en ce qui concerne les conséquences. Le meilleur moyen de corriger la situation est de centraliser cette fonction, et c'est ce que nous avons fait, afin qu'il n'y ait qu'une seule instance chargée de traiter les plaintes. Cela assurera la cohérence.

L'hon. Michelle Rempel: Pour revenir à ce que disait mon collègue, nous ne voulons pas d'une énorme et lourde bureaucratie, ni d'un tribunal fantoche, ni de plaintes vexatoires. Ne pensez-vous pas que l'établissement d'un cadre détaillé indiquant quelles pourraient être les conséquences potentielles du processus de plaintes permettrait de clarifier la situation et de régler certains de ces problèmes? Je pense à un exemple en particulier, si les médias ou des citoyens ne sont pas satisfaits de la manière dont une plainte a été traitée et ont l'impression que justice n'a pas été rendue. Si on faisait preuve de transparence dès le départ, cela pourrait inciter les commissaires à se comporter de manière appropriée, cela éviterait les allers-retours inutiles. Et nous, à ce comité, nous n'aurions pas à revenir sur la question dans deux ans.

J'aimerais savoir ce que vous en pensez, parce que cette question a été soulevée par de nombreux témoins.

M. Paul Aterman: Ce n'est pas difficile pour nous de préciser une gamme de sanctions possibles.

L'hon. Michelle Rempel: D'accord.

M. Paul Aterman: Par contre, nous ne pouvons et ne devrions pas établir à l'avance la gamme de sanctions possibles pour chaque cas, parce que ce serait préjuger de l'affaire.

L'hon. Michelle Rempel: Évidemment.

M. Paul Aterman: Vous savez, je pense, que les sanctions varient entre la réprimande, l'obligation de suivre une formation, l'expulsion de la salle d'audience et la destitution.

L'hon. Michelle Rempel: Pour dire les choses clairement, cet éventail des conséquences possibles n'est pas communiqué de manière cohérente. Est-ce exact?

M. Paul Aterman: C'est juste. À mon avis, la raison...

L'hon. Michelle Rempel: Je n'ai pas terminé. Je ne demande pas un préjugement. Votre observation est juste. Une partie du problème, c'est le manque de clarté. À quoi cela sert-il de déposer une plainte, si je ne sais pas quel sera le résultat? Pensez-vous que ce pourrait être une bonne idée de préciser l'éventail des conséquences possibles?

M. Paul Aterman: Nous n'avons aucun problème à modifier le protocole pour énoncer la gamme possible des sanctions. Ce qui nous poserait problème, c'est d'essayer de faire correspondre une sanction à chaque comportement, parce qu'à ce moment-là, vous perdriez de vue le fait que...

L'hon. Michelle Rempel: J'ai compris.

Pour revenir à ce que vous avez dit, croyez-vous que l'établissement d'une liste de conséquences potentielles permettrait de corriger les inconduites comme vous le souhaiteriez?

M. Paul Aterman: Oui.

L'hon. Michelle Rempel: Que diriez-vous pour convaincre ceux qui résistent à ce changement?

● (1225)

M. Paul Aterman: J'ai déjà dit au Comité que le problème, c'est que cette organisation a été incapable, dans le passé, de le faire de manière cohérente, transparente et logique. C'est...

L'hon. Michelle Rempel: Désolée de vous interrompre.

En ce qui concerne l'actuel arriéré des cas et les plaintes qui risquent d'être déposées, croyez-vous que ce délai pourrait faire en sorte que les demandeurs d'asile ne se rappellent plus des détails qui détermineront l'issue de leur future audience?

M. Paul Aterman: C'est une préoccupation. Mais nous y avons remédié. Nous avons créé une équipe spéciale responsable des anciens cas que nous n'aurons pas le temps de traiter avant la modification de la loi. Nous avons examiné un certain nombre de cas et avons accompli de gros progrès pour des cas remontant à plusieurs années. Certaines personnes attendent depuis huit ans que leur demande d'asile soit entendue. Lorsque nous avons créé cette équipe spéciale, nous avons enseigné aux membres comment évaluer la crédibilité des demandes, étant donné que ces événements remontent à plusieurs années.

C'est toujours le cas dans tout système d'arbitrage. Plus les éléments de preuve sont récents, plus il est facile de rendre une décision.

Le président: Monsieur Aterman, je vous remercie.

Madame Kwan, vous avez sept minutes.

Mme Jenny Kwan (Vancouver-Est, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie également tous nos témoins d'être revenus témoigner devant le Comité.

Dans la lettre que vous nous avez envoyée, vous soulignez trois points. J'aimerais revenir sur deux d'entre eux.

Le premier, c'est que pour une plainte logée contre un commissaire, si ce dernier a quitté l'organisation, on disait alors que nous ne pouvions plus mener cette plainte à terme. Dans votre lettre, vous écrivez qu'après réflexion, il y aurait peut-être une solution, et c'est la procédure que vous préconisez.

Lorsque vous aurez mis en place cette procédure au sein de votre organisation, quand vous saurez exactement comment vous procéderez, pouvez-vous en informer le Comité pour que nous sachions nous aussi? Cette question m'intéresse particulièrement parce que je pense qu'il est important de traiter une plainte jusqu'au bout pour s'assurer que le plaignant finisse par obtenir un règlement.

M. Paul Aterman: Je dois être clair à ce sujet. Une fois qu'un membre a quitté l'organisme, nous n'avons pas le pouvoir de le sanctionner. Nous avons le pouvoir — et nous avons changé notre processus à cet égard, même si nous ne pouvons pas sanctionner ce membre — de déterminer si la conduite a été... L'avantage de cela, c'est que les leçons institutionnelles peuvent être tirées et que le plaignant peut tourner la page.

Nous serions ravis de revenir devant le Comité pour vous expliquer comment le protocole modifié aborde cette question.

Mme Jenny Kwan: Je vous en serai reconnaissante. Il est important de résoudre les plaintes.

Dans votre correspondance, vous soulevez également la question de la formation. Dans le cadre de nos discussions, des témoins ont fait valoir que lorsqu'une plainte est déposée et jugée fondée, le membre en question doit suivre une formation. À cette occasion, je vous ai demandé quels moyens vous preniez pour évaluer le succès de cette formation, ou pour savoir si les exigences supplémentaires appliquées à cette personne ont été bénéfiques. Vous avez répondu qu'on aborderait cette question dans une évaluation de fin d'exercice.

Certains témoins ont dit que c'était insuffisant et que, en fait, il fallait vérifier pour s'assurer que la formation supplémentaire exigée de la personne sanctionnée avait été intégrée de façon adéquate.

J'aimerais avoir votre opinion à cet égard. Le but ici est de s'assurer qu'une formation a l'effet désiré, lorsqu'une plainte est fondée et qu'une personne est tenue, par exemple, de suivre une formation supplémentaire. L'évaluation de fin d'exercice est un élément du processus, mais il est tout aussi important de faire un suivi une fois la formation complétée pour vérifier si elle a été efficace. J'aimerais connaître votre avis à ce sujet.

M. Paul Aterman: Nous avons un processus d'évaluation officiel. Cela se fait sur une base annuelle. C'est cyclique.

Comme dans toute autre organisation, il y a des gestionnaires qui surveillent les personnes qui relèvent d'eux tous les jours. Cela se fait de façon informelle. Si le comportement d'un membre pose problème, son supérieur en est conscient. Le gestionnaire participe à des activités comme la conception de la formation spécifique nécessaire et il surveille quotidiennement sa performance. Une évaluation officielle est rédigée à la fin de l'année.

● (1230)

Mme Jenny Kwan: Pardon, mais je n'ai pas abordé la question du rendement quotidien.

En tant qu'employeur, par exemple, dans le cas où le comportement d'un employé pose problème, où une plainte aurait été déposée et jugée fondée, la personne doit suivre une formation supplémentaire. Il faudrait trouver une façon à la fois informelle et formelle d'évaluer l'efficacité de la formation supplémentaire. Et c'est important.

De même, outre les plaintes, les témoins ont indiqué que la formation des commissaires était insuffisante. Je pense que nous devons aux membres de la Commission de veiller à ce qu'ils reçoivent une formation adéquate et, bien sûr, de faire un suivi après cette formation pour vérifier si elle a été efficace. Si les membres ont besoin d'un soutien supplémentaire, etc., il faut le leur fournir.

En l'absence d'une telle évaluation formelle, vous n'aurez aucun moyen de vous assurer que la formation a été efficace et que les résultats seront optimaux. Voilà où je veux en venir. Cela est important sur le plan du processus, mais je crois aussi qu'il est dans l'intérêt de tous d'optimiser les résultats.

La CISR entend-elle faire abstraction du besoin de créer un processus visant à assurer l'efficacité de la formation administrée aux personnes qui font l'objet de sanctions et de soumettre ces commissaires à ce processus de façon systématique?

M. Paul Aterman: Ce n'est certainement pas le genre de chose que nous ignorons. Notre organisme y est sensible et la formation en tiendra compte.

Mme Jenny Kwan: Or, quel est le processus officiel à cet égard? Vous dites que ce n'est pas quelque chose que vous ignorez, alors quel est le processus officiel? Jusqu'à maintenant, il n'a pas été question d'un processus officiel.

M. Paul Aterman: Je vais vous donner un exemple concret. Je vais partir jeudi. La Section d'appel de l'immigration tient une séance de formation nationale axée sur les causes que la Cour fédérale nous a renvoyées en étant particulièrement critique à l'endroit de la Section d'appel de l'immigration, qu'il s'agisse de choses comme le libellé particulier utilisé dans les décisions de la SAI ou de questions que la Cour perçoit comme faisant preuve d'un manque de sensibilité culturelle. C'est un exemple précis, où cette section se concentre sur la réponse de la Cour fédérale à la façon dont elle traite des demandes en particulier et c'est parce que les membres sont prêts à se pencher sur leur propre conduite, à se regarder dans le miroir et à se demander s'ils font le travail correctement.

Mme Jenny Kwan: D'accord, merci, mais...

Le président: Soyez très brève.

Mme Jenny Kwan: ... je crains que cela ne réponde pas à ma question. Je vais m'en tenir à cela.

Le président: Monsieur Sarai.

M. Randeep Sarai (Surrey-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci, messieurs Aterman et Kipling, d'être venus.

Monsieur Aterman, je vais reprendre la question que Mme Kwan a posée au départ. Je m'inquiète du fait que, dans le cas de plusieurs plaintes — et de nombreux plaignants en ont fait état — le membre démissionne ou il est transféré ailleurs et que, par conséquent, la plainte n'est jamais entièrement traitée. Si vous ne pouvez pas sanctionner un ancien membre à l'heure actuelle, croyez-vous que les nouvelles mesures vous permettront de le faire? Le cas échéant, comment pourrez-vous obtenir le témoignage d'un membre qui a démissionné lorsqu'il s'est aperçu qu'une plainte avait été déposée à son égard?

M. Paul Aterman: D'accord. Je sais, par exemple, que le Conseil canadien de la magistrature et, je crois, le Conseil d'évaluation des juges de paix sont d'avis que lorsqu'un juge ou un juge de paix quitte son poste, la plainte est fermée.

L'approche que nous proposons est différente. Ce n'est pas la même chose. Il y a des cas, je crois, où il peut être difficile, sur le plan pratique, d'obtenir toute l'information, mais une approche que nous pouvons adopter à cet égard est de dire au membre démissionnaire: « Cette plainte a été déposée contre vous. Nous savons que vous n'êtes plus commissaire, mais vous avez l'occasion de nous faire part de votre version des faits. Si vous refusez cette possibilité, nous pouvons aller de l'avant et tirer des conclusions malgré cela. » Cela ne les empêche pas de présenter leur point de vue.

● (1235)

M. Randeep Sarai: Ce sera volontaire. Vous dites que, par le passé, le membre sortant n'avait pas normalement cette possibilité?

M. Paul Aterman: Honnêtement, il est arrivé très rarement qu'un membre démissionne. Il y a eu celui qui a fait l'objet de l'étude du Comité. La question n'avait pas été soulevée auparavant. Maintenant qu'on l'a soulevée, je pense que l'approche que nous adopterions à cet égard est qu'il n'y a pas de problème du point de vue de l'application régulière de la loi si nous disons à cette personne: « Même si vous n'êtes plus membre, nous vous offrons cette chance de vous exprimer. Si vous refusez, nous pourrons aller de l'avant et tirer des conclusions de toute façon. »

Je ne peux pas affirmer que cela va se produire dans tous les cas, car il se peut que nous ne puissions le faire dans un cas particulier. Il y a ce problème, mais dans bien des cas, je pense que nous serions en mesure de le faire, et c'est pourquoi je crois qu'il est dans l'intérêt de la Commission d'assurer la transparence et la reddition de comptes.

M. Randeep Sarai: Je crois qu'on devrait procéder ainsi, étant donné qu'on ne pourra pas tourner la page autrement.

Ma deuxième question porte davantage sur le personnel de soutien. Les témoins précédents nous ont dit, même avant que vous ne preniez la parole, que les membres de la Commission n'ont peut-être pas un soutien adéquat. Ils jouent à la fois le rôle de juge et de greffier de tribunal tout en effectuant plusieurs autres tâches administratives. Est-ce exact, à votre avis, et croyez-vous que les membres de la Commission ont besoin de plus de personnel de soutien pour alléger leur charge de travail et être plus efficaces?

M. Paul Aterman: Quant à la façon dont nous affectons les ressources à l'interne, je crois que les membres en apprécieraient toujours davantage. Il s'agit de maintenir un équilibre entre cela et les pressions qui s'exercent sur l'organisme.

La principale préoccupation que nous avons à l'heure actuelle, surtout en ce qui concerne le budget que nous avons reçu, est de trouver des décideurs. C'est la première tâche de l'organisation. Si nous trouvons plus de décideurs que nous n'avons de personnel pour les appuyer, alors nous devrons nous débrouiller dans ces circonstances parce qu'au bout du compte, la chose la plus importante pour l'organisation est de régler le grand nombre de demandes en cours. Seuls les décideurs peuvent prendre des décisions.

M. Randeep Sarai: Mais si les décideurs consacrent trop de temps au travail administratif qui pourrait nuire à leur capacité de prendre des décisions — c'est là où je veux en venir.

Vous dites que le problème, à l'heure actuelle, n'est pas le personnel de soutien; c'est le manque de personnes en mesure de prendre des décisions.

M. Paul Aterman: C'est exact, parce qu'il s'agit d'une compétence très spécialisée et qu'il n'est pas facile de trouver des gens et de les former très rapidement dans ce domaine. Sur le plan des ressources humaines, cela représente pour nous un défi beaucoup plus important que le soutien administratif. Ce n'est pas la question du soutien qui m'empêche de dormir la nuit. Il s'agit plutôt de savoir si nous pouvons trouver suffisamment de gens qui peuvent résoudre les demandes de façon juste et rapide.

M. Randeep Sarai: Quel est le plus grand obstacle au recrutement de personnes pour pourvoir ces postes? Quel est le défi auquel vous faites face? Pourquoi les personnes qui sont qualifiées et qui pourraient être les arbitres dont nous avons besoin ne posent-elles pas leur candidature?

M. Paul Aterman: C'est en raison du financement temporaire. La CISR doit être en mesure d'attirer des gens pour une période assez prolongée pour qu'ils soient disposés à quitter les postes qu'ils occupent.

M. Randeep Sarai: Donc, la durée du mandat offert est le principal défi?

M. Paul Aterman: Je crois qu'il s'agit du défi auquel nous faisons face en raison du financement temporaire, oui.

M. Randeep Sarai: Je suis curieux. Pourrait-on atténuer le problème en créant des postes à temps partiel qui permettraient aux gens de poursuivre leur carrière, ou de continuer à occuper leurs postes, en plus d'agir à titre de commissaire?

M. Paul Aterman: Oui, et nous nous en servons. L'ancienne équipe, par exemple, est composée en grande partie de membres qui ont pris leur retraite et qui travaillent à temps partiel et nous faisons des pieds et des mains pour trouver des gens de ce genre. Ils ont de l'expérience. Ils se mettent à jour très rapidement. Nous faisons de plus en plus appel aux décideurs à temps partiel et nous n'excluons rien pour ce qui est de trouver des gens qui peuvent faire le travail.

● (1240)

Le président: Il vous reste environ 30 secondes.

M. Randeep Sarai: Je vais céder la parole au prochain intervenant.

Le président: Si tout le monde prend une demi-minute, cela fait une minute — juste pour que vous le sachiez.

Monsieur Maguire.

M. Larry Maguire: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie encore une fois d'être parmi nous aujourd'hui. Je tiens à souligner, monsieur Aterman, qu'en mars dernier, vous avez déclaré qu'on avait réglé 144 des 425 demandes depuis le mois de juin précédent et que 21 plaintes avaient été jugées recevables. Je crois que c'est ce que vous nous avez dit à l'époque.

Selon vous, le nombre de plaintes est-il proportionnel au nombre de décisions que nous avons prises ou aux 425 demandes? Serait-ce une raison pour repenser le mécanisme des plaintes contre la CISR et, le cas échéant, pouvez-vous nous fournir des explications?

M. Paul Aterman: J'ai fait cette comparaison simplement pour essayer de mettre en perspective le nombre de plaintes par rapport au nombre de décisions que rend la Commission quotidiennement. Cela ne veut toutefois pas dire qu'une plainte individuelle n'est pas importante et qu'elle ne devrait pas faire l'objet de tous les recours nécessaires.

Le problème que nous avons — et je pense que les cas qui ont été rapportés dans les médias l'illustrent — c'est qu'un ou deux épisodes risquent de miner la réputation de l'organisation et le bon travail que font de nombreuses autres personnes sans problèmes jour après jour. C'est la raison pour laquelle il faut miser là-dessus et c'est vraiment la raison pour laquelle il faut remanier le processus.

M. Larry Maguire: Vous parlez des personnes vulnérables et, comme les membres du Comité l'ont entendu, bon nombre de ces demandes sont faites par ces personnes vulnérables. Cela change-t-il l'examen du mécanisme des plaintes et, le cas échéant, de quelle façon?

M. Paul Aterman: Le mécanisme des plaintes vise à répondre aux besoins des personnes vulnérables. Il y a des dispositions précises dans la procédure révisée qui traitent de cette question, alors nous prendrons des mesures d'adaptation si quelqu'un, par exemple, estime qu'il serait traumatisé de nouveau en étant obligé de tout recommencer. Nous comptons beaucoup sur leurs représentants pour défendre leurs intérêts et nous traitons avec eux, par exemple, pour ce qui est de l'examen de la plainte.

M. Larry Maguire: Merci.

Je crois que c'est en février que nous nous sommes penchés sur le nouveau mécanisme des plaintes. Le Commissariat à l'intégrité du secteur public affichera le rapport annuel sur le site Web de la CISR, énumérant à la fois les plaintes et leurs résultats. En tenant compte de la protection de la vie privée, quels aspects de ce mécanisme des plaintes devrait-on publier afin de promouvoir la transparence du processus? Je sais que nous en avons déjà parlé, mais j'aimerais avoir un peu plus de précisions à ce sujet.

M. Paul Aterman: Vous serez en mesure de voir — je travaille sur un cas, qui sera bientôt affiché sur le site Web de la Commission — un ensemble de raisons, rendu anonyme, qui décrit essentiellement le problème, soit les allégations contre le commissaire, les conclusions que j'en tire et la décision quant à la validité de la plainte. Les noms des personnes et l'endroit où la Commission s'est réunie ne seront pas divulgués, afin d'empêcher qu'on devine de qui il s'agit. Ces renseignements seront anonymisés. Le but est de veiller à ce que le public puisse se pencher sur l'allégation et la façon dont la Commission l'a traitée et juger si cela s'est fait de façon satisfaisante, peu importe le nom de la personne ou l'endroit où la réunion a eu lieu. Il ne s'agira pas d'un texte de deux lignes; nous décrirons la plainte de façon assez exhaustive, en expliquant les allégations et la décision par le menu.

M. Larry Maguire: Il est très clair que vous avez cette responsabilité en vertu du nouveau mécanisme des plaintes. Étant donné que vous êtes responsable du personnel chargé de rendre les décisions quant aux plaintes, à titre de président par intérim, pouvez-vous nous expliquer plus en détail les avantages et peut-être les inconvénients que vous voyez à ce que le président exerce un contrôle important sur le mécanisme des plaintes.

● (1245)

M. Paul Aterman: L'un des avantages que j'ai soulignés, c'est que je pense qu'il existait une perception d'un manque de responsabilité étant donné que le processus était très diffus, qu'il était essentiellement réparti sur quatre divisions et trois régions, ce qui représente 12 décideurs différents et des incohérences dans la façon dont cela était administré. Ce processus est maintenant centralisé dans la personne qui doit rendre des comptes au public et au Parlement. Il est probablement évident pour vous que j'appuie cette approche. Je crois qu'il s'agit d'une solution appropriée, alors je n'y vois pas beaucoup d'inconvénients.

Le président: Merci beaucoup.

Je crois que M. Tabbara et M. Whalen poseront la prochaine série de questions.

M. Marwan Tabbara: Merci, monsieur le président.

J'ai deux choses à dire. Je comprends que le processus de formation peut être continu et qu'il y a eu de la formation dans le passé et qu'elle est toujours en cours quant à l'analyse comparative entre les sexes, comme vous l'avez mentionné dans votre témoignage. Pour ce qui est des plaintes, j'ai déjà posé cette question. Pour poursuivre dans la même foulée que mon collègue, devrait-on ajouter un autre palier au mécanisme des plaintes, étant donné que certains arbitres sont d'avis que 54 % des demandes sont injustifiées, alors que d'autres arbitres portent ce chiffre à 28 % ou 30 %? Je comprends le pouvoir discrétionnaire de l'arbitre qui a la preuve en main et qui prend la décision, mais lorsqu'il s'agit d'un processus continu qui dure depuis des années, ne devrait-on pas signaler que quelque chose cloche entre ces deux arbitres?

M. Paul Aterman: Sauf votre respect, la question est de savoir quels outils on utilise pour régler un problème donné. Ce n'est pas un problème de conduite. C'est un problème de cohérence ou de perception d'incohérence.

Je ne crois pas avoir été assez clair lors de mes comparutions précédentes devant le Comité quant à la façon dont on aborde cette question. Il y a, tant à la Section d'appel des réfugiés qu'à la Section de la protection des réfugiés, des structures qui traitent de toute la question de la cohérence. La SAR, la Section d'appel des réfugiés, a un « comité stratégique d'arbitrage. » Il s'agit d'un groupe formé de membres, non de gestionnaires, qui se réunissent pour examiner les questions qui préoccupent la SAR au sujet de la cohérence.

Ils font une analyse statistique pour vérifier s'il existe ou non un problème de cohérence, parce qu'il semble souvent y en avoir un alors que ce n'est pas le cas. Lorsqu'on examine le pays d'origine, on s'aperçoit qu'il ne s'agit pas nécessairement d'un indicateur. Une divergence entre les membres relativement aux demandes provenant d'un pays d'origine particulier n'est pas nécessairement l'indice d'une incohérence.

Je vous donne un exemple précis. Nous avons des demandes en provenance de la Chine où le demandeur dit parfois: « Je suis persécuté parce que je suis membre du Falun Gong. » Un autre demandeur dit: « C'est parce que je suis chrétien. » Un autre dit: « C'est à cause de mes convictions politiques. » Les types de demandes en provenance d'un pays donnent un indicateur plus détaillé et plus significatif pour savoir s'il existe un problème d'uniformité. Cela ne dépend pas du pays de référence.

La Section de la protection des réfugiés a mis sur pied des groupes qui font cela, qui discutent. Les membres échangent dans le but de savoir s'il existe un problème de cohérence.

Dans tout système juridictionnel, qu'il s'agisse de la CISR, des tribunaux, de la Cour fédérale ou de n'importe quel tribunal, il existe un niveau ambiant d'incohérence, étant donné que ce sont des humains qui rendent les décisions.

J'ignore quelle devrait être la plage de variance optimale; à mon avis, personne ne le sait. Avec tout le respect que je dois au professeur Rehaag, j'ignore quelles données il utilise pour mesurer et comparer notre incohérence. Cela va de soi lorsqu'il s'agit de valeurs aberrantes extrêmes. Admettre qu'un problème existe est une question de bon sens, mais quelle est la plage de variance?

M. Marwan Tabbara: Puis-je vous interrompre un instant? Je vais céder la parole à mon collègue. Je pourrais peut-être vous demander de nous fournir d'autres renseignements quant à la cohérence.

M. Paul Aterman: Certainement, oui. Nous pouvons faire cela.

M. Nick Whalen: Merci, monsieur Aterman.

J'ai davantage l'impression aujourd'hui que des mesures ont été mises en place au cours de la dernière année pour régler les problèmes concernant les lignes directrices de la OSIGEG, la nomination des membres et le processus de plaintes. Ce serait bien de leur donner un peu de temps pour quelles fassent leur chemin.

Lors de son témoignage aujourd'hui, Mme Warner a soulevée un autre enjeu, à savoir la différence entre le rôle d'un employé et celui d'un commissaire qui se trouve à un niveau inférieur de la Section de l'immigration et du statut de réfugié, et la façon dont ce travail est géré, du point de vue de votre rôle de président, pour veiller à ce que l'organisation fonctionne correctement sur le plan des relations de travail, mais aussi en ce qui a trait à l'indépendance des membres quant à la prise de décisions. Il est aussi ressorti qu'il existe, à la base, des incohérences sur le plan de l'approche et dans la façon dont votre organisme tente d'y remédier.

Cela ne ressemble pas à une relation employeur-employé traditionnelle vis-à-vis des membres. Vous étiez dans la salle, alors vous vous souviendrez peut-être un peu de son témoignage. Vous pourriez peut-être nous parler un peu de certains des défis, de la façon dont vous abordez la question de la dotation appropriée, et de votre double rôle auprès des membres à titre de superviseur et de président.

● (1250)

M. Paul Aterman: Certains aspects inhérents aux activités de la Commission changent la relation employeur-employé traditionnelle. Je vais vous donner un exemple. Je suis nommé membre en tout premier lieu et mon poste d'attache est celui de vice-président, mais je suis d'abord membre et ensuite vice-président.

Lorsqu'il s'agit de discuter de cas avec les autres membres, ma voix n'est pas plus forte et n'a pas plus de poids que celle de n'importe quel autre membre. Lorsqu'il s'agit de parler de la prise de décisions avec mes collègues, je le fais en tant que pair.

Nous devons gérer cette relation en même temps que la relation employeur-employé traditionnelle. Sur le plan pratique, l'enjeu qui nous préoccupe est de faire la distinction entre l'indépendance des membres et la relation employeur-employé.

En fait, c'est le mécanisme des plaintes qui a mis en relief une bonne partie de ce problème. Nous avons souvent négligé d'aborder correctement les plaintes contre les membres parce que nous les avons traitées comme des questions d'arbitrage plutôt que des questions de conduite, alors qu'il s'agissait en fait de questions de conduite.

Ce n'est pas facile. Il n'existe aucune ligne de démarcation précise.

M. Nick Whalen: Eh bien, il me faudrait poursuivre —

Le président: Je dois vous demander de conclure. Je suis désolé. Vous aurez une minute de plus.

M. Maguire dispose de cinq minutes, puis nous aurons peut-être une ou deux minutes de plus.

M. Larry Maguire: Merci, monsieur le président.

Je suis certain que mon collègue disposera d'une ou deux minutes lorsque j'aurai terminé.

À l'heure actuelle, il existe un énorme arriéré de demandes à la CISR. J'aimerais avoir votre avis au sujet des longues périodes d'attentes pour les audiences. Dans certains cas, les gens doivent attendre plusieurs années avant de rentrer au Canada. Quelle incidence de tels délais ont-ils sur la capacité des demandeurs d'asile de se souvenir des détails lors d'une audience ultérieure? Cela vous inquiète-t-il? Que faire à ce sujet?

M. Paul Aterman: C'est une préoccupation. Parfois, la nature d'une demande particulière est telle qu'elle peut être traitée très rapidement. À d'autres occasions, le contenu de la demande signifie que plusieurs séances seront nécessaires. L'examen de ces demandes s'échelonne ensuite sur plusieurs mois et parfois même sur plusieurs années.

Comme je vous l'ai dit, cela a une incidence sur le rappel des gens. Il n'est jamais bon pour nous d'étirer l'examen de ces demandes sur une longue période.

M. Kipling pourrait peut-être vous parler des délais de traitement moyens et de la situation actuelle.

M. Greg Kipling (directeur général, Politiques, planification et affaires ministérielles, Commission de l'immigration et du statut de réfugié): Comme le Comité le sait peut-être, le délai moyen d'attente pour les demandes qui sont reçues aujourd'hui est d'environ 19 mois. Cela reflète le nombre de demandes que nous recevons et notre capacité de traiter les dossiers. Toutefois, le financement temporaire nous aidera, évidemment, en augmentant notre capacité d'entendre et de trancher un plus grand nombre de demandes.

● (1255)

M. Larry Maguire: Si j'ai bien compris, le nouveau mécanisme des plaintes est toujours géré à l'interne à la CISR. Cependant, dans le cadre de notre étude des commissions quasi judiciaires, il semble que, par exemple, les juges de paix soient en grande partie régis par les diverses lois sur les juges de paix. À votre avis, le gouvernement fédéral devrait-il également modifier la LIPR afin d'instaurer un mécanisme des plaintes approprié à cet égard?

M. Paul Aterman: Je crois comprendre qu'il existe une distinction entre les fonctionnaires judiciaires, les juges, les juges de paix et les membres des tribunaux administratifs. Je ne suis au courant d'aucun processus de traitement des plaintes devant les tribunaux. Désolé — ce n'est pas exact. Il existe un organisme externe au Québec. À part cela, je ne suis au courant d'aucun autre organisme qui examine les plaintes à l'externe.

Je ne suis pas expert dans ce domaine, mais je crois savoir qu'il existe des mesures extraordinaires comme le Conseil canadien de la magistrature, étant donné que les juges ne sont pas nommés pour une durée limitée et que leur mandat, d'un point de vue constitutionnel, est tel qu'il faut le protéger. Cela ne concerne en fait que les cas où on pourrait démettre un juge de ses fonctions, par opposition à la question de savoir si tel juge a été impoli envers quelqu'un dans sa salle d'audience.

M. Larry Maguire: Merci.

Ma dernière question portera également sur le mécanisme des plaintes. Il n'existe aucune liste précise de la suite qui aurait pu être donnée aux plaintes. Par contre, on a dit plus tôt que le juge de paix avait une liste très précise quant à l'issue des plaintes.

Je me demande si vous pouvez ou voulez vous engager à rendre publique cette liste de plaintes, si elle existe.

M. Paul Aterman: Comme je l'ai dit à Mme Rempel, nous pourrions vous faire part de l'éventail des sanctions que la Commission peut imposer, que ce soit pour les fonctionnaires ou les personnes nommées par décret.

J'aimerais souligner une chose: c'est le gouverneur en conseil qui fait les nominations, de sorte que la Commission n'est pas habilitée à renvoyer une personne ainsi nommée. Seul le gouverneur en conseil peut le faire dans le cadre du processus énoncé à l'article 176 de la loi.

M. Larry Maguire: Merci.

Le président: M. Whalen a encore une fois la parole pour deux minutes.

M. Nick Whalen: Merci beaucoup, monsieur le président. Je crois que je poursuivrai dans le même sens que les questions précédentes.

Lorsque nous avons reçu la professeure Flaherty la semaine dernière, elle a souligné les caractéristiques et les qualités que devrait posséder un administrateur et un arbitre. On a parlé de cohérence dans la prise de décisions, évidemment, de compétence juridique, de bon tempérament ou de bonne conduite, puis, bien sûr, de la capacité à travailler efficacement.

Il me semble que le mécanisme des plaintes porte uniquement sur la conduite. Il n'aborde pas les trois autres domaines où quelqu'un pourrait avoir des questions quant à la prise de décisions, à savoir la cohérence, la compétence juridique ou l'efficacité. De quelle façon le CISR gère-t-il ces trois autres aspects?

M. Paul Aterman: Vous avez raison. Le processus de traitement des plaintes ne s'occupe pas de cela. À mon avis, il ne devrait pas s'en occuper. Ce sont des questions qui portent sur la façon dont une personne fait son travail, et non sur la façon dont elle se comporte envers les autres. Les outils que nous utilisons pour y remédier sont la formation et les évaluations. Nous avons un bon processus de recrutement. Il est extrêmement rigoureux. Que ce soit du côté de la fonction publique ou du côté du gouverneur en conseil, seulement une personne sur 10 sera admissible. Cela dit, ce n'est pas parfait. Parfois, des gens qui ne sont pas en mesure de faire le travail sont nommés. Du côté du gouverneur en conseil, on limite la durée des mandats. C'est ainsi qu'on gère les choses. Du côté de la fonction publique, il existe des mécanismes disciplinaires. Ils sont utilisés. C'est un processus plus lent.

M. Nick Whalen: Ce sera probablement ma dernière question. Je sais que vous ne voulez pas proposer de recommandations, mais nous devons en formuler à cet égard. Nous nous tournons vers vous, en votre qualité de président de la CISR, pour avoir votre avis quant aux mesures à prendre pour assurer le fonctionnement optimal de votre organisme.

Serait-il préférable d'avoir des employés qui effectuent des tâches administratives à titre de fonctionnaires professionnels? Les arbitres devraient-ils être nommés par le gouverneur en conseil de façon indépendante afin que le processus par lequel ils peuvent être renvoyés pour des questions liées à la cohérence, la compétence juridique et à l'efficacité soit abordé à l'étape de la reconduction?

Avez-vous une opinion sur ce qui serait préférable pour ces deux divisions inférieures?

● (1300)

M. Paul Aterman: Non.

Les deux régimes d'emploi présentent des avantages et des inconvénients. Essentiellement, il s'agit d'un choix que fera le gouvernement.

Le président: Je crains de devoir vous arrêter ici.

Je tiens à rappeler au Comité que nous nous réunirons jeudi. Nous entendrons un groupe de témoins. Un seul témoin comparaîtra. Je vais proposer — vous allez recevoir un avis — que nous raccourcissions un peu ce témoignage. Ensuite, nous aurons des instructions de rédaction pour un peu plus d'une heure jeudi, pour que nous puissions faire cela.

Merci beaucoup aux témoins d'être venus et d'avoir participé à notre étude.

La séance est levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur.* Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur.*

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes
à l'adresse suivante : http://www.noscommunes.ca

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act.* Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act.*

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the
following address: http://www.ourcommons.ca